

Санкт-Петербургский государственный университет  
Факультет филологии и искусств

Кафедра информационных систем в искусстве и гуманитарных науках

**Е.Г. ФАЛЬКОВА**

**Межкультурная коммуникация  
в основных понятиях и определениях**

Методическое пособие

Санкт-Петербург

2007

**Фалькова Е. Г.**

Межкультурная коммуникация в основных понятиях и определениях: Методическое пособие. — СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2007. — 77 с.

Методическое пособие ориентировано на систематизацию и обобщение знаний, полученных в ходе освоения курса «Межкультурные коммуникации». Рассмотрена проблематика деловой межкультурной коммуникации, стили делового общения, лингвистические аспекты межкультурного общения, особенности влияния национальной культуры на организационную и другие ключевые понятия, определяющие критерии успешного делового межкультурного общения и навыки ведения эффективной коммуникации.



*Подготовка и издание учебного пособия осуществлено в рамках проекта СПбГУ «Инновационная образовательная среда в классическом университете» (Приоритетный национальный проект «Образование»).*

© Е. Г. Фалькова, 2007  
© Факультет филологии и искусств  
Санкт-Петербургского государственного  
университета, 2007

Отпечатано с готового оригинал-макета в секторе цифровой печати  
Института искусств Факультета филологии и искусств СПбГУ  
199178 Санкт-Петербург, 10 линия В.О., д. 49.

Подписано в печать 10.11.2007. Заказ № 56. Формат 60x84/16. Усл. печ. л. 4,8. Тираж 50 экз.

## Введение

В ходе современного процесса глобализации экономики, науки, образования международные контакты стали явлением повседневной жизни. Необходимость установления и укрепления международных связей обусловлена расширением культурных границ и приобрела статус насущной необходимости. Однако в процессе межкультурного взаимодействия деловой человек сталкивается с рядом трудностей, среди которых языковое различие является далеко не единственным. Несоответствия в восприятии окружающего мира носителями разных культур влечет за собой непонимание и конфликт. Основные причины этих неудач лежат за пределами очевидных различий в одежде, обычаях, национальной кухне, нормах поведения или построения организационных отношений. Они — в различиях в мироощущении, то есть ином отношении к миру и к другим людям. Главное препятствие, мешающее успешному решению этой проблемы, состоит в том, что мы воспринимаем другие культуры через призму своей культуры, поэтому наши наблюдения и заключения ограничены ее рамками. С большим трудом мы понимаем значения слов, поступков, действий, которые не характерны для нас самих. Наш этноцентризм не только мешает межкультурной коммуникации, но его еще и трудно распознать, так как это бессознательный процесс. Отсюда напрашивается вывод, что эффективная межкультурная коммуникация не может возникнуть сама по себе, ей необходимо целенаправленно учиться.

Для эффективного преодоления межкультурных противоречий становится чрезвычайно важным умение строить конструктивные отношения с партнерами-носителями иных культур, основанное на способности признавать альтернативные ценности и модели мышления и поведения другого.

Настоящее учебное пособие призвано помочь в совершенствовании научно-практической подготовки молодых специалистов в области деловой межкультурной коммуникации, формированию межкультурной компетенции путем ознакомления с базовым теоретическим материалом с целью овладения навыками корректного межкультурного общения, самостоятельного анализа критических случаев межличностных конфликтов в процессе общения с представителями других культур.

## Коммуникация и культура. Культура в аспекте межкультурной коммуникации

**Термин «коммуникация»** появился в научной литературе относительно недавно и за несколько десятилетий XX в. стал, по существу, ключевым в социально-гуманитарном знании. Это, по-видимому, объясняется его особой емкостью, позволяющей наполнять слово разнообразными смыслами, использовать его в разных познавательных целях. Самое общее значение касается связи любых объектов, но

- в *социологии* таким объектом является общество и составляющие его структуры (и поэтому чаще всего социологическим объектом оказывается массовая коммуникация),
- в *психологии* речь идет о межличностной коммуникации,
- в *этнографии* исследуются межэтнические коммуникации,
- в *сфере искусства* это коммуникация между создателем произведения – режиссером, актером, поэтом, художником, композитором и т.д. – и зрителем, читателем, слушателем и т.д.,
- в *образовании* имеется в виду коммуникация между учителем и обучаемым.

В разных случаях используются разные формы и виды коммуникации и соответствующие им технологии. Так, можно выделить вербальные и невербальные коммуникации, устные и письменные, печатные и электронные. Их можно рассматривать в пространственном и временном аспектах, в локальном культурном срезе (этническая культура) и глобальном (международная, кросскультурная коммуникация).

Но о какой бы форме коммуникации ни шла речь – есть имманентно присущие этому процессу единицы, наличие которых и позволяет говорить именно о коммуникации. Мы имеем в виду такие понятия, как **информация** (сообщение или текст), **понимание** (как рациональное, так и чувственное), которое является *целью* коммуникации, и **технология**, позволяющая эффективно с точки зрения понимания информацию транслировать.

Отметим и необходимые **условия коммуникации**. Первое из них – ориентация участников на некоторые *общие интересующие нормы*, и второе – *коммуникативная компетентность*.

Традиционно выделяются следующие составляющие процессов массовой коммуникации.

*Источник коммуникации* («кто») как ряд функциональных организационных единиц, занимающихся широкой трансляцией социально значимой информации: институты, отвечающие за поддержание поля массовой коммуникации; институты, технически обеспечивающие функционирование этого поля (государственные комитеты и комиссии, общественные, частные теле- и радиокomпании, агентства массовой печати, книгоиздательства и т.п.); группы интересов, финансирующие распространение определенных сообщений.

*Содержание, форма и объем информации* («что сообщается») как совокупность передаваемых знаний, оценок, верований, представлений специализированного и обыденного уровней.

*Каналы массовой информации*: издательства газет, журналов, книг, теле- и радиотрансляционные сети, специфика качественных и количественных характеристик, обусловленная как техническими возможностями передачи адекватного образа сообщаемых сведений, так и ориентацией на свойства аудитории.

*Аудитория как особая единица коммуникативного процесса* («кому»), дифференцированная на социокультурные группы, а также по психофизиологическим особенностям восприятия и переработки информации.

*Факторы эффективности сообщения* («с каким эффектом»), определяемые через социальное поведение, действие или бездействие, проявляемые под его воздействием.

*Выразительные средства массовой информации*:

- предсказуемость и избыточность информации, облегчающие ее восприятие;
- отчетливость сообщения, способствующая распознаванию, интеграции и пониманию его составляющих (слов, фраз, визуальных образов и т.п.);
- доступность языка и сообщений, определяемая соотношением простых и сложных элементов и обуславливающая узнавание и понимание их содержания.<sup>1</sup>

В понятие коммуникации входит категория массы, без которой трудно обойтись в анализе современного общества. Именно поэтому практически все мыслители XX века неизбежно обращались к этой

категории. Характеристики массы содержатся в работах Г. Х. Ортеги-и-Гассета, А. Адорно, Э. Фромма, Д. Белла и многих других.

**Культура** представляет собой систему воззрений, ценностей и знаний, широко распространенных в обществе и передающихся из поколения в поколение. Если многие черты человека имеют врожденный и неизменный характер, то культура является предметом усвоения и в разных обществах может оказываться различной. Наиболее ключевые, рано усвоенные ее аспекты мало подвержены переменам: во-первых, в силу того, что для изменения центральных элементов когнитивной организации взрослого человека необходимо массированное воздействие, и, во-вторых, потому, что самые сокровенные ценности становятся для человека самоцелью и отречение от них порождает неосознанные страхи и утрату уверенности в себе. Конечно, в условиях серьезных и постоянных сдвигов социетарного характера преобразованиям могут подвергнуться даже ключевые элементы культуры, однако их изменение, скорее, будет происходить с вытеснением одного поколения другим, чем путем перестройки сознания взрослых людей, чья социализация уже состоялась.

В культуре можно выделить несколько уровней.

Национальная культура – высший уровень; способ реализации соответствующих оценок и восприятий в конкретной организации - это корпоративная культура. Функциональные специалисты могут обладать кроме того и профессиональной культурой и этикой.

#### **Слои культуры**

*Наружный слой – явные продукты и артефакты*

Внешняя культура выражается языком, пищей, строениями, домами, памятниками, сельским хозяйством, святынями, рынками, модой и искусством.

*Средний слой – нормы и ценности.*

*Нормы* – общее ощущение группы – что правильно и что неправильно. Нормы могут быть разработаны на формальном уровне в виде писанных инструкций и на неформальном уровне, проявляясь в виде социального контроля. Культура относительно стабильна, когда нормы отражают ценности группы. *Ценности* в свою очередь отражают, что хорошо и что плохо.

*Ядро – концепции, связанные с существованием.* У большинства народов существование определялось борьбой с природой – холодом,

засухой и др. Поэтому культура во многом определяется средой обитания.

**Взаимодействие культур** - особый вид непосредственных отношений и связей, которые складываются между по меньшей мере двумя культурами, а также тех влияний, взаимных изменений, которые появляются в ходе этих отношений. Решающее значение в процессах взаимодействия культур приобретает изменение состояний, качеств, областей деятельности, ценностей той и другой культуры, порождение новых форм культурной активности, духовных ориентиров и признаков образа жизни людей под влиянием импульсов, идущих извне. Так как подобные результаты подготавливаются постепенно, иногда незаметно, исподволь, то процессы взаимодействия культур – как правило, крупномасштабное по длительности явление (не менее нескольких десятилетий). Элементарный обмен товарами, информацией, эпизодические контакты или даже устойчивые хозяйственные и другие отношения, не затрагивающие глубоких уровней в структуре культурной активности, в ценностных ориентациях, в образе жизни представителей той и другой культуры, не могут быть отнесены к взаимодействию культур, но выступают формами сосуществования или контактов культур друг с другом. Выделяют разные уровни взаимодействия культур. **Этнический уровень** взаимодействия характерен для отношений между локальными этносами, историко-этнографическими, этноконфессиональными и другими общностями. На **национальном уровне** взаимодействия регулятивные функции в значительной степени выполняют государственно-политические структуры. **Цивилизационный уровень** взаимодействия приобретает спонтанно-исторические формы; однако на этом уровне и прежде, и в настоящее время возможны наиболее существенные результаты в обмене духовными, художественными, научными достижениями.

В повседневной практике общения стран и народов мира чаще всего перекрещиваются процессы и отношения, характерные для всех трех уровней взаимодействия. В межкультурных связях, особенно внутри полинационального государства, принимают одновременное участие как большие, так и малые нации, имеющие свои административно-государственные формы регулирования этнического образования и не имеющие таких форм. При этом более крупное по численности представители и по роли в жизни разных народов культурное

образование способно оказать большее влияние на процессы взаимодействия, нежели малая этническая группа, хотя вклад последней во взаимодействие никоим образом нельзя недооценивать. Все же исследователи выделяют культуру-донора (которая больше отдает, чем получает) и культуру-реципиента (культура, в основном принимающая). В течение исторически длительных периодов времени эти роли могут меняться.

Важное значение во взаимодействии культур имеет его структура, т.е. те содержательные направления и конкретные формы взаимного обмена, через которые оно осуществляется. Одной из наиболее древних и широко распространенных форм взаимодействия выступает обмен хозяйственными технологиями, специалистами-профессионалами; устойчивым видом взаимодействия являются межгосударственные отношения, политические, правовые связи. Под влиянием взаимодействия культур весьма своеобразно могут происходить изменения в языке, художественной или религиозной практике взаимодействующих народов, а также в их обычаях. Следует учитывать и конкретный уровень взаимодействия культур – осуществляются ли связи на уровне государственных или профессионально-корпоративных отношений, обществ, организаций или через обыденную, повседневную жизнь широких групп населения. Различают также формы и принципы взаимодействия культур. В исторической практике известны и мирные, добровольные способы взаимодействия (в этом случае принципы взаимодействия чаще всего нацелены на равноправное сотрудничество), и принудительные, или реализуемые в результате колониального, военного завоевания формы взаимодействия (в этом случае, как правило, доминирует стремление к односторонней выгоде в процессе взаимодействия). Практика международных отношений выступает как особая, исторически сложившаяся политическая форма регулирования межкультурных контактов разных стран между собой, в процессе которых могут быть выработаны специальные органы и объединения, осуществляющие более целеустремленную и широкую политику взаимодействия разных стран, в т.ч. в сфере собственно культурной активности (например, в ООН такие цели преследует деятельность ЮНЕСКО).

Международные отношения выступают не только формой взаимодействия культур, но они содержат в себе и целую цепочку механизмов, посредством которых оно осуществляется. Помимо механиз-

мов, действующих в рамках международных отношений, в практике взаимодействия широко используется система социальных институтов и механизмов внутри самих культур. Важным механизмом взаимодействия культур может выступать политика модернизации, национальная и культурная политика, реализуемая на уровне государства, а также внутри отдельных производственно-корпоративных структур, муниципальной власти, обществ, организаций, культурно-национальных объединений.

Весьма неоднозначными бывают результаты взаимодействия культур, особенно если их анализировать в рамках краткосрочной ретроспективы. Оценка этих результатов – достаточно сложная процедура, поскольку еще не выработаны критерии, позволяющие говорить о безусловно положительных или отрицательных последствиях взаимодействия. Последнее утверждение нельзя отнести к тем случаям, когда одна культура начинает явно стагнировать под влиянием взаимодействия с другой и постепенно растворяется в ней или исчезает без следа. Такой результат наиболее отчетливо прослеживался и в прошлой, и в сегодняшней практике на примере культур реликтового или архаического типа, которые вплоть до наших дней сохраняются в ряде регионов, при их внезапном столкновении с культурами современного типа. Подобные культуры нередко оказываются не готовыми в сжатые сроки, быстрыми темпами освоить те сложные культурные формы жизнедеятельности, которые им навязывает более динамичное и дифференцированное культурное окружение (индустриальные и постиндустриальные культуры). В настоящее время достаточно остро стоит проблема разрешения этого противоречия: необходимо найти такие способы адаптации подобных культур к современности, чтобы, не подрывая их внутренней сущности, попытаться сделать их контакты с современным миром менее разрушительными.

Более сложным по результатам и последствиям бывает взаимодействие между культурами, не имеющими глубокого разрыва по типологическим характеристикам, по способности к динамическим изменениям, по уровню внутренней дифференциации. Распространение в какой-либо культуре удобных для работы орудий труда, современных технологий, новых оценочных критериев повседневного поведения людей, взятых из инокультурного опыта, не может быть признано позитивным или негативным, пока не станет ясно, какое именно воздействие оказали те или иные заимствования на глубинные качества куль-

турной жизни данного народа. Новые предметы и явления культурной практики должны быть оценены не сами по себе, но лишь с позиций того, насколько они помогли данной культуре адаптироваться к изменениям внешнего мира, развить ее творческие потенции. В каждой культуре имеется система защитных механизмов, способных предохранить ее от слишком интенсивного инокультурного воздействия: таковы механизмы сохранения и воспроизводства своего предшествующего опыта и традиций, формирования у людей чувства культурной идентичности и др.

### **Социокультурная коммуникация и субкультуры**

В современной исторической ситуации очевидным является факт, что на нашей планете существуют огромные территории, структурно и органически объединенные в одну социальную систему со своими культурными традициями. Например, можно говорить об американской культуре, латиноамериканской культуре, африканской культуре, европейской культуре, азиатской культуре и т.д. Чаще всего эти типы культуры выделяются по континентальному признаку и из-за своей масштабности получили название макрокультур. Вполне естественно, что внутри этих макрокультур обнаруживается значительное число субкультурных различий, но обнаруживаются также и черты сходства, которые и позволяют говорить о наличии такого рода макрокультур, а население соответствующих регионов считать представителями одной культуры. Между макрокультурами существуют глобальные различия, которые отражаются на их коммуникации друг с другом. В этом случае межкультурная коммуникация проходит вне зависимости от статуса ее участников, в горизонтальной плоскости.

В то же время, добровольно или нет, но многие люди входят в состав тех или иных общественных групп, обладающих своими культурными особенностями. Со структурной точки зрения — это микрокультуры (субкультуры) в составе макрокультуры. Каждая микрокультура имеет одновременно сходство и различие со своей материнской культурой, что обеспечивает их представителям одинаковость восприятия мира. Материнская культура отличается от микрокультуры разной этнической, религиозной принадлежностью, географическим расположением, экономическим состоянием, половозрастными характеристиками, семейным положением и социальным статусом их членов. Иными словами, субкультурами называются культуры разных социальных

групп и слоев внутри одного общества. Поэтому связь между субкультурами протекает внутри этого общества и является вертикальной.

Внутри каждой сферы межкультурная коммуникация происходит на разных уровнях. Можно выделить несколько типов межкультурной коммуникации на микроуровне.

■ **Межэтническая коммуникация** — это общение между лицами, представляющими разные народы (этнические группы). Чаще всего общество состоит из различных по численности этнических групп, которые создают и разделяют свои субкультуры. Свое культурное наследие этнические группы передают от поколения к поколению и благодаря этому они сохраняют свою идентичность среди доминирующей культуры. Совместное существование в рамках одного общества естественно приводит к взаимному общению этих этнических групп и обмену культурными достижениями.

■ **Контркультурная коммуникация** происходит между представителями материнской культуры и дочерней субкультуры и выражается в несогласии дочерней субкультуры с ценностями и идеалами материнской. Характерной особенностью этого уровня коммуникации является отказ субкультурных групп от ценностей доминирующей культуры и выдвижение своих собственных норм и правил, противопоставляющих их ценностям большинства.

■ **Коммуникация среди социальных классов и групп** основывается на различиях между социальными группами и классами того или иного общества. В мире нет ни одного социально однородного общества. Все различия между людьми возникают в результате их происхождения, образования, профессии, социального статуса и т.д. Во всех странах мира расстояние между элитой и большинством населения, между богатыми и бедными довольно велико. Оно выражается в противоположных взглядах, обычаях, традициях и др. Несмотря на то, что все эти люди принадлежат к одной культуре, подобные различия делят их на субкультуры и отражаются на коммуникации между ними.

■ **Коммуникация между представителями различных демографических групп:** религиозных (например, между католиками и протестантами в Северной Ирландии), половозрастных (между мужчинами и женщинами, между представителями разных поколений). Общение между людьми в данном случае определяется их принадлежностью к той или иной группе и, следовательно, особенностями культуры этой группы.

■ *Коммуникация между городскими и сельскими жителями* основывается на различиях между городом и деревней в стиле и темпе жизни, общем уровне образования, ином типе межличностных отношений, разной «жизненной философии», которые прямым образом сказываются на процессе коммуникации между этими группами населения.

■ *Региональная коммуникация* возникает между жителями различных областей (местностей), поведение которых в одинаковой ситуации может значительно отличаться. Так, например, жители одного американского штата испытывают значительные затруднения при общении с представителями другого штата. Жители Новой Англии отталкивает приторно-сладкий стиль общения жителей южных штатов, который они считают неискренним. А житель южных штатов воспринимает сухой стиль общения своего северного друга как грубость.

■ *Коммуникация в деловой культуре* возникает из-за того, что каждая организация (фирма) располагает рядом специфических обычаев и правил, связанных с корпоративной культурой, и при контакте представителей разных предприятий может возникнуть непонимание.

Общей характерной чертой всех уровней и видов межкультурной коммуникации является неосознанность культурных различий ее участниками. Им кажется, что их стиль и образ жизни является единственно возможным и правильным, что ценности, на которые они ориентируются, одинаково понятны и доступны всем людям. И только сталкиваясь с представителями других культур, обнаруживая, что привычные модели поведения перестают работать, обычный человек начинает задумываться о причинах своей неудачи.

## Межкультурные барьеры и конфликты. Понятие культурного шока

Межкультурные контакты порождают множество проблем, которые обусловлены несовпадением норм, ценностей, особенностей мировоззрения партнеров и т.п. Они не могут быть элиминированы в процессе интеракции, поэтому успешность взаимодействия зависит от достижения консенсуса по поводу правил и схем коммуникации, не ущемляющих интересов представителей разных культур. Неизбежной становится адаптация традиционных моделей монокультурных инте-

ракций к новой социальной среде на фоне сохранения культурного многообразия мира.

Затруднения и сложности, возникающие в процессе общения, в том числе представителей разных культур, получили название барьеров – проблем, возникающих в процессе взаимодействия и снижающих его эффективность. Одна из социологических трактовок коммуникативных барьеров может быть сведена к их определению через категории условий или факторов, затрудняющих интеракцию и препятствующих обмену информацией. Существующие коммуникативные проблемы трансформируются в барьеры при их устойчивом воспроизводстве в течение определенного периода времени. Косвенным индикатором наличия барьеров может служить их отражение в сознании участников интеракции.

Традиционно выделяют следующие виды коммуникативных барьеров, возникающих в процессе межкультурного взаимодействия:

### *Языковые барьеры в межкультурной коммуникации*

Представители разных культур используют различные модели восприятия социальной действительности посредством символических систем, что находит отражение в используемых языковых конструкциях, стилях устной и письменной коммуникации. В межкультурной среде лингвистическая компетентность как владение абстрактной системой правил языка, используемого партнерами в качестве средства общения, выступает необходимым, но не достаточным условием эффективности интеракций. Кроме того, они должны обладать коммуникативной компетентностью – умением применять правила в конкретных социальных ситуациях, а также когнитивной – способностью словообразования и генерирования мыслей на языке общения (навыками речевого производства).

Проблемы лингвистического характера часто становятся первыми (и вследствие этого наиболее запоминающимися) затруднениями при общении с представителями других культур.

### *Барьеры в невербальной коммуникации*

Невербальное поведение выполняет важные функции в процессе межкультурной коммуникации, однако используемые символы могут иметь различное значение для участников взаимодействия. Их несовпадение может оказывать влияние на эффективность интеракции.

Несмотря на очевидное различие невербального поведения представителей разных культур, оно не всегда воспринимается как серьез-

ный барьер межкультурных взаимодействий. В большинстве случаев наблюдаемое несовпадение вызывает вначале удивление и беспокойство, немного шокирует, кажется странным и необычным. Однако со временем происходит привыкание к другой ситуации, воспроизводство (часто произвольное) знаков, заимствованных у партнеров.

#### ***Стереотипы как барьеры в межкультурных взаимодействиях***

Особенности национального и этнического сознания представителей разных культур часто выступают барьерами межкультурных взаимодействий. Особый интерес в этом контексте представляют следующие аспекты сознания:

- наблюдаемая тенденция к этноцентризму – склонность негативно оценивать представителей другой культуры сквозь призму стандартов собственной;
- стереотипизация этнического сознания, проявляющаяся в формировании упрощенных образов представителей своей и других культур;
- предрассудки как результат селективных (избранных) включений в процесс межкультурных контактов, в том числе чувственного восприятия, негативного прошлого опыта и т.п.

Эти явления особенно важны как потенциальные барьеры межкультурных взаимодействий на первых стадиях интеракции в ситуации неполной информации о личности партнеров.

#### ***Различия в ценностных ориентациях как препятствие межкультурному общению***

Различия ценностных ориентаций участников межкультурного взаимодействия, обусловленные дифференциацией систем ценностей, могут оказывать влияние на его эффективность. И основными барьерами, которые снижают эффективность интеракций, являются различия когнитивных схем, используемых представителями разных культур. Наиболее ярко дифференциация моделей восприятия проявляется при столкновении с иным мировоззрением, мироощущением и т.п.

#### **Конфликты**

Возникновение конфликтов объясняется самыми разными причинами. В частности, существует точка зрения, что вражда и предубежденность между людьми извечны и коренятся в самой природе человека, в его инстинктивной «неприязни к различиям». Исследования опровергают эту гипотезу, доказывая, что как враждебность к иностранцам, так и предубеждения против какой-то конкретной народности не

являются всеобщими. Они возникают под влиянием причин социального характера. Этот вывод в полной мере относится и к конфликтам, носящим межкультурный характер.

Диапазон причин возникновения межкультурных конфликтов (как и конфликтов вообще) предельно широк: в основе конфликта могут лежать не только недостаточные знания языка и связанное с этим простое непонимание партнера по коммуникации, но и более глубокие причины, нечетко осознаваемые самими участниками. Возникающие конфликты нельзя рассматривать только лишь как деструктивную сторону процесса коммуникации, они имеют также и свои позитивные аспекты. Согласно теории позитивного конфликта, конфликты понимаются как неизбежная часть повседневной жизни и не обязательно должны носить дисфункциональный характер.

Под *конфликтом* понимается любой вид противоборства или несовпадения интересов. Конфликт имеет динамический характер и возникает в самом конце ряда событий, которые развиваются, исходя из имеющихся обстоятельств. (Положение вещей → возникновение проблемы → конфликт.) Возникновение конфликта вовсе не означает прекращения отношений между коммуникантами; за этим, скорее, стоит возможность отхода от имеющейся модели коммуникации, причем, дальнейшее развитие отношений возможно как в позитивном, так и в негативном направлениях.

В процессе коммуникации с представителями других культур причинами напряженности и конфликта очень часто бывают ошибки атрибуции. Знание или незнание культурных особенностей, включая религиозные и идеологические аспекты, играют огромную роль в построении атрибуций. Обладание такой информацией позволяет многое прояснить относительно того, что является желательным и на что накладывается табу в конкретной культуре.

П. Куконков полагает, что переход от конфликтной ситуации к собственно конфликту идет через дознание противоречия самими субъектами отношений, то есть конфликт выступает здесь как осознанное противоречие. Из этого вытекает важный вывод о том, что носителями конфликтов выступают сами социальные актеры. Только в том случае, когда вы сами для себя определяете ситуацию как конфликтную, можно говорить о наличии конфликтной коммуникации.

Согласно Ю. Делхес, существуют три основные причины конфликтов в коммуникации: личные особенности коммуникантов, соци-



альные отношения (межличностные отношения) и организационные отношения.

К личностным причинам конфликтов относятся ярко выраженное своеобразие, фрустрированные индивидуальные потребности, низкая способность или готовность к адаптации, подавленная злость, несговорчивость, ярко выраженное честолюбие, карьеризм, жажда власти или сильное недоверие. Эти причины конфликтов обусловлены исключительно личными качествами конкретного человека.

К социальным причинам возникновения конфликтов относятся сильно выраженное соперничество, недостаточное признание способностей, недостаточная поддержка или готовность к компромиссам, противоречивые цели и средства для их достижения.

К организационным причинам конфликтов относят перегрузку работой, неточные инструкции, неясные компетенции или ответственность, противоречащие друг другу цели, постоянные изменения правил и предписаний для отдельных участников коммуникации, глубокие изменения или реструктуризацию укореившихся позиций и ролей.

Возникновение конфликтов возможно в первую очередь среди людей, которые находятся между собой в достаточно зависимых отношениях. Чем теснее эти отношения, тем вероятнее возникновение конфликтов; причем, частота контактов с другим человеком повышает возможность возникновения конфликтной ситуации в отношениях с ним. Это верно как для формальных, так и для неформальных отношений. Причинами коммуникативных конфликтов в межкультурном общении могут оказаться не только культурные различия. За этим часто стоят вопросы власти или статуса, социальное расслоение, конфликт поколений и т.д.

В реальной жизни «чисто» межкультурные конфликты не встречаются. Реальные отношения предполагают наличие одного множества взаимодействующих конфликтов, и было бы ошибкой считать, что в основе любого конфликта между представителями различных культур будет лежать незнание культурных особенностей партнера по коммуникации.

### **Культурный шок в процессе освоения чужой культуры и механизмы его преодоления**

Стрессогенное воздействие новой культуры на человека специалисты называют культурным шоком. Сходные понятия — шок перехода, культурная утомляемость. Шесть форм проявления культурного шока:

- напряжение из-за усилий, прилагаемых для достижения психологической адаптации;
- чувство потери из-за лишения друзей, своего положения, профессии, собственности;
- чувство одиночества (отверженности) в новой культуре, которое может превратиться в отрицание этой культуры;
- нарушение ролевых ожиданий и чувства самоидентификации;
- тревога, переходящая в негодование и отвращение после осознания культурных различий;
- чувство неполноценности из-за неспособности справиться с ситуацией.

Главной причиной культурного шока является различие культур. Симптомы культурного шока могут быть самыми разными: от преувеличенной заботы о чистоте посуды, белья, качестве воды и пищи до психосоматических расстройств, общей тревожности, бессонницы, страха. Они могут вылиться в депрессию, алкоголизм или наркоманию и даже привести к самоубийству.

Разумеется, культурный шок имеет не только негативные последствия. Современные исследователи рассматривают его как нормальную реакцию, как часть обычного процесса адаптации к новым условиям. Более того, в ходе этого процесса личность не просто приобретает знания о новой культуре и о нормах поведения в ней, но и становится более развитой культурно, хотя испытывает при этом стресс.

#### ***Механизм развития культурного шока***

Выделяется пять ступеней адаптации. Первый период называют «медовым месяцем», потому что большинство мигрантов стремятся учиться или работать за границей, и, оказавшись там, они полны энтузиазма и надежд. К тому же, часто к их приезду готовятся, их ждут, и на первых порах они получают помощь и могут иметь некоторые привилегии.

Но этот период быстро проходит, и на втором этапе непривычная окружающая среда и культура начинают оказывать свое негативное

воздействие. Все большее значение приобретают психологические факторы, вызванные непониманием местных жителей. Результатом может быть разочарование, фрустрация и даже депрессия. Иными словами, наблюдаются все симптомы культурного шока. Поэтому в этот период мигранты пытаются убежать от реальности, общаясь преимущественно со своими земляками и жалуясь им на жизнь.

Третий этап становится критическим, так как культурный шок достигает своего максимума. Это может привести к физическим и психическим болезням. Часть мигрантов сдается и возвращается домой, на родину. Но большая часть находит в себе силы преодолеть культурные различия, учит язык, знакомится с местной культурой, обзаводится местными друзьями, от которых получает необходимую поддержку.

На четвертом этапе появляется оптимистический настрой, человек становится более уверенным в себе и удовлетворенным своим положением в новом обществе и культуре. Приспособление и интегрирование в жизнь нового общества продвигается весьма успешно.

Полная адаптация к новой культуре достигается на пятом этапе. Индивид и окружающая среда с этого времени взаимно соответствуют друг другу. В зависимости от факторов, влияющих на процесс адаптации, он может продолжаться от нескольких месяцев до 4-5 лет.

Когда успешно адаптировавшийся в чужой культуре человек возвращается к себе на родину, он сталкивается с необходимостью пройти реадаптацию к своей собственной культуре. Первое время человек радуется возвращению, встречам с друзьями, но потом начинает замечать, что какие-то особенности родной культуры кажутся ему странными и непривычными, и лишь постепенно он вновь приспособливается к жизни дома.

#### ***Факторы, влияющие на культурный шок и его преодоление***

Степень выраженности культурного шока и продолжительность межкультурной адаптации зависят от очень многих факторов: внутренних (индивидуальных) и внешних (групповых).

В первой группе факторов важнейшими являются индивидуальные характеристики человека: пол, возраст, черты характера.

Поэтому в последнее время исследователи считают, что более важным для адаптации оказывается фактор образования. Чем оно выше, тем успешнее проходит адаптация. Образование, даже без учета культурного содержания, расширяет внутренние возможности человека. Чем сложнее картина мира у человека, тем легче и быстрее он вос-

принимает новации.

В связи с этими исследованиями учеными были предприняты попытки выделить некий универсальный набор личностных характеристик, которыми должен обладать человек, готовящийся к жизни в чужой стране с чужой культурой. Обычно называют следующие черты личности: профессиональная компетентность, высокая самооценка, общительность, экстравертность, открытость для разных взглядов, интерес к окружающим людям, склонность к сотрудничеству, терпимость к неопределенности, внутренний самоконтроль, смелость и настойчивость, эмпатия. Если культурная дистанция слишком велика, адаптация не будет протекать легче. К внутренним факторам адаптации и преодоления культурного шока относятся также обстоятельства жизненного опыта человека. Здесь важнее всего — мотивы к адаптации. Наличие знаний языка, истории и культуры, безусловно, облегчает адаптацию.

Если человек уже имеет опыт пребывания в инокультурной среде, то этот опыт способствует более быстрой адаптации. Поможет адаптации и наличие друзей среди местных жителей, с помощью которых можно быстрее овладеть необходимой для жизни информацией. Контакты с бывшими соотечественниками, также живущими в этой стране, с одной стороны, обеспечивают поддержку (социальную, эмоциональную, иногда — даже финансовую), но, с другой стороны, есть опасность замкнуться в узком круге общения, что только усилит чувство отчуждения.

Среди внешних факторов, влияющих на адаптацию и культурный шок, прежде всего нужно назвать культурную дистанцию, то есть степень различий между родной культурой и той, к которой идет адаптация. В этом случае важно отметить, что на адаптацию влияет даже не сама культурная дистанция, а представление человека о ней, его ощущение культурной дистанции, которое зависит от множества факторов: наличия или отсутствия войн или конфликтов, как в настоящем, так и в прошлом, знание чужого языка и культуры и т.д.

На процесс адаптации также влияют особенности культуры, к которой принадлежат мигранты. Хуже адаптируются представители культур, в которых очень важно понятие «лица» и где боятся его потерять; представители так называемых великих держав, которые обычно считают, что приспособливаться должны не они, а другие.

Очень важны для нормальной адаптации условия страны пребывания: насколько доброжелательны местные жители к приезжим, готовы ли помочь им, общаться с ними. Легче адаптироваться в плюралистическом обществе, чем в тоталитарном или ортодоксальном. Лучше всего, если политика культурного плюрализма провозглашена на государственном уровне, как, например, в Канаде или Швеции. Немаловажную роль играет экономическая и политическая стабильность в принимающей стране. Еще один фактор — уровень преступности, от которого зависит безопасность мигрантов.

В ходе культурного шока идет личностный рост, ломка существующих стереотипов, для чего требуется огромная затрата физических и психологических ресурсов человека. Но результаты стоят того: новая картина мира, основанная на принятии и понимании культурного многообразия, снятие дихотомии «мы — они», устойчивость перед новыми испытаниями, терпимость к новому и необычному.

## Когнитивные аспекты межкультурной коммуникации

### Влияние культуры на восприятие

Первичное восприятие человека часто является решающим фактором для последующего взаимодействия с ним. Общение с незнакомым человеком требует использования определенного запаса знаний для оценки возможных результатов и последствий от контактов с ним. Здесь обычно в качестве критериев берутся собственные культурные нормы, на основе которых оцениваются его внешность, внутренние качества, поведение. Опираясь на субъективные представления о том, «как должно быть», делаются соответствующие выводы и даются оценки. При этом возникает вопрос о соответствии этих выводов и оценок реальной действительности, поскольку восприятие других людей зачастую происходит неосознанно, автоматически.

Получая информацию из окружения, человек систематизирует и упорядочивает ее в удобной для себя форме. Это означает, что воспринимаемые вещи, люди, отношения, события и явления подразделяются на соответствующие группы, классы, виды, то есть категории. Категоризация помогает упростить действительность, сделать ее более понятной и доступной, что позволяет легче справиться с огромным

потоком информации о людях, явлениях, событиях. Кроме того, с помощью категоризации становится возможным строить предположения и предсказания, структурировать и устанавливать связь между нашими знаниями о людях и окружающем мире, описывая типичные образцы поведения и отдельные поступки людей, давая им характеристику.

При восприятии и оценке окружающего мира человек руководствуется своими представлениями о красоте, дружбе, свободе, справедливости и т.д. Эти представления зависят от предыдущего жизненного опыта, личных интересов, воспитания, социально-экономических факторов и т.д. В силу действия всех этих факторов мир человеку открывается самыми разными сторонами: от наиболее благоприятных для него до несущих угрозу его существованию. Это означает, что восприятие действительности человеком обусловлено культурными, социальными и личностными характеристиками.

Механизм восприятия каждого человека своеобразен и неповторим, однако это совсем не означает, что способность воспринимать мир определенным образом дается человеку от рождения. Восприятие формируется через активное взаимодействие человека с окружающей его культурной и естественной средой и зависит от целого ряда факторов, таких, как пол, опыт, воспитание, образование, потребности и т.д. Но не только эти характеристики оказывают влияние на формирование восприятия. Культурная и социальная среда, в которой происходит становление человека, играет значительную роль в способе восприятия им окружающей действительности. Влияние культурной составляющей восприятия можно видеть особенно отчетливо, когда мы общаемся с людьми, принадлежащими к другим культурам.

Другой культурной детерминантой, определяющей восприятие человеком реальности, является язык, на котором он говорит и выражает свои мысли. В свое время ученые задались вопросом: действительно ли люди одной языковой культуры видят мир иначе, чем другой? В результате наблюдений и исследований этого вопроса сложились две точки зрения: номиналистская и релятивистская,

*Номиналистская позиция* - восприятие человеком окружающего мира осуществляется без помощи языка, на котором мы говорим. Язык является просто внешней «формой мысли». Поэтому в ходе мыслительной деятельности в сознании всех людей формируются одинаковые образы реальности, которые могут быть выражены различными путями на разных языках.

*Релятивистская позиция* - структура языка определяет особенности мышления, восприятие реальности, структурные образцы культуры, стереотипы поведения и т.д. Эта позиция хорошо представлена уже упоминавшейся гипотезой Э. Сепира и Б. Уорфа, согласно которой любая языковая система является не только инструментом для воспроизведения мыслей, но и фактором, формирующим человеческую мысль, становится программой и руководством мыслительной деятельности индивидуума. То есть формирование мыслей является частью того или иного языка и различается в различных культурах

Язык имеет первостепенное значение по отношению к культуре, однако существует и другой подход, который заключается в том, что именно культура оказывает влияние на выражение понятий и категорий в языке, то есть ей (культуре) отдается первостепенное значение. По мнению Э. Холла, парадокс культуры заключается в том, что язык — это система знаний, наиболее часто используемая для описания культуры.

**Понимание в общении. Коммуникативное понимание** – относительно постоянная, типичная для данной личности ориентация на определенный способ общения в разнообразных ситуациях.

Коммуникативное понимание имеет *позитивные* корреляции с одиночеством, публичным самосознанием, социальной изоляцией, догматизмом, утратой самоконтроля, нетерпимостью к неопределенности и *негативные* – с самоуважением, индивидуальностью, самораскрытием, ответственностью и восприимчивостью.

**Стиль общения** – способ выражения сообщений, указывающий на то, как смысл послания должен быть подан, интерпретирован и понят.

Было выделено 10 основных коммуникативных стилей:

1. доминантный (стратегия, направленная на снижение роли других в коммуникации);
2. драматический (преувеличение и эмоциональная окраска содержания сообщения);
3. спорный (агрессивный или доказывающий);
4. успокаивающий (стратегия, направленная на снижение тревожности);
5. впечатляющий (стратегия, нацеленная на то, чтобы произвести впечатление на собеседника);

6. точный (нацеленный на точность сообщения);
7. внимательный (высказывание интереса к тому, что говорят другие);
8. воодушевленный (частое использование невербального поведения);
9. дружеский (тенденция поощрения других и заинтересованность в их вкладе);
10. открытый (тенденция выражать свое мнение, чувства, личностные аспекты своего Я).

На формирование стиля накладывают отпечаток культурные и индивидуально-характерологические виды ожиданий.

**Локус контроля.** Основное положение теории Д. Роттера о локусе контроля гласит: если человек воспринимает себя ответственным за все с ним происходящее, то позитивные последствия его поведения усиливают, а негативные – ослабляют возможность подобного поведения в сходных ситуациях в будущем. Если он воспринимает последствия поведения как независимые от его контроля, а зависящие от судьбы, случая или других людей, тогда предшествующий способ поведения не получает подкрепления вообще.

Локус контроля, являясь, без сомнения, глубоко личностной чертой, тем не менее зависит от культуры, к которой принадлежит человек. Данные кросс-культурных исследований по локусу контроля весьма противоречивы, и эта проблема ждет своего изучения. Этот и другие факты делают очевидным то, насколько сложной и тонкой должна быть интерпретация кросс-культурных различий в личностных проявлениях.

### **Мыслительные процессы и культура**

Трудность изучения мышления состоит в том, что исследователи не имеют возможности непосредственно наблюдать, что происходит в голову у другого человека. Все, что можно объяснить, – это реакция индивидов на предъявляемые стимулы, на основании которых делаются заключения об особенностях когнитивных процессов.

Наиболее интересным для детального анализа может служить **интеллект** или **интеллектуальная деятельность**. В рамках западных научных учений интеллект определяется как умственные способности, проявляющиеся в вербальных и математических навыках. Определение интеллекта в значительной степени отражает ценности культуры.

Если говорить о понятии интеллекта в сравнительно-культурной перспективе, следует отметить, что во многих языках нет даже слова, означающего интеллект в западном понимании. Поэтому очень трудно найти единое основание для сравнения интеллекта в разных обществах, так как в различных культурах ценятся разные личностные черты, способствующие успешному поведению, тем более что и понятия успешного поведения тоже очень разные.

Исследования интеллекта, проводившиеся многими учеными, привели к выводам о существовании когнитивного единства человечества, которое означает, что мыслительные процессы (в частности, логические) не различаются в разных культурах. Единственное, что различно, это:

- содержание этих процессов (*то, о чем человек думает*);
- ситуация (*условия среды, отбирающие тот или иной тип мышления*);
- исходные посылки (или культурные мифы), которые считаются истинными или ложными в данной культуре.

## Личность и культура.

### Концепция базовой и модальной личности.

### Стереотипы и предрассудки

Общие характеристики для определения *личности*:

- отражение уникальности индивида;
- стабильная характеристика индивида;
- личность и ее поведение обусловлены внутренними ценностями и мотивами индивида.

В попытках определить корреляции между личностью и культурой ученые приходили к интересным выводам. Так, Р.Линтон в 1939 г. опубликовал монографию, в которой изложил основные положения своей теории и дал определение понятию «базовая личность». Концепт базовой личности означал особый тип интеграции индивида в культурную среду на основе опыта социализации членов данной этнической общности и индивидуально-личностных характеристик. Согласно этому подходу, у каждого народа существует своя базовая структура личности, которая передается из поколения в поколение посредством социализации и в какой-то момент определяет судьбу каждого народа.

Данная теория имела как своих приверженцев, так и противников, и в определенной степени послужила развитию концепции «модальной личности». Этот подход был основан на систематическом сборе индивидуальных данных и предположении, что самый достойный объект исследования – наиболее часто встречающийся в данной культуре тип личности, а не «базовая структура», разделяемая всеми членами общества.

Модальная личность – не значит «усредненная личность». Это наиболее массовый тип личности в данной культуре. По мнению некоторых ученых, «модальная личность» – это прежде всего описательная концепция, как, например, расовый тип.

Логическим продолжением исследования по данному типу явилось изучение национального характера.

**Национальный характер** — это совокупность специфических физических и духовных качеств, норм поведения и деятельности, типичных для представителей той или иной нации.

Совокупность детерминирующих факторов и обстоятельств национального характера может быть разделена на две группы: природно-биологические и социально-культурные. Первая группа факторов связана с тем, что люди, принадлежащие к разным расовым группам, будут демонстрировать разные нормы реакции и темперамента. А тип общества, сформировавшийся у того или иного народа, окажет еще большее влияние на его характер. Поэтому понять характер какого-то народа можно, только если понято общество, в котором этот народ живет и которое он создал в определенных географических, природных условиях.

В основе национального характера лежат социальные ценности. Тогда можно уточнить и конкретизировать понятие **национального характера**. Он будет представлять собой совокупность важнейших способов регулирования деятельности и общения, сложившихся на основании системы ценностей общества, созданного нацией. Хранятся эти ценности в национальном характере народа. Устойчивость ценностей придает устойчивость обществу и нации. Поэтому, чтобы понять национальный характер, нужно вычленить набор ценностей, носителем которых является народ.

## Личность в процессе межкультурного общения

Сфера межкультурного общения является наиболее интересной и важной областью соединения культурных и личностных особенностей. Многие исследователи считают, что черты личности влияют на восприятие в процессе общения и на разнообразие моделей поведения людей в процессе общения. Восприятие в процессе общения обусловлено действием имплицитных представлений или теорий (в широком смысле – мировоззрения).

Данные, внутренне присущие личности, теории или представления, влияют:

- на отбор информации о других личностях;
- на создание этой информации;
- на ее организацию;
- на сочетание отдельных противоречивых частей информации в сознании индивида.

Откуда берется информация в процессе общения? Во-первых, она создается посредством выводов, основанных на наблюдении. Во-вторых, большая часть информации черпается из стереотипных представлений.

## Понятие и сущность стереотипа

Восприятие людьми друг друга осуществляется сквозь призму сложившихся стереотипов. Встречаясь с представителями других народов и культур, люди обычно имеют естественную склонность воспринимать их поведение с позиций своей культуры, мерить их на свой аршин. Непонимание чужого языка, символики жестов, мимики и других элементов поведения часто ведет к искаженному истолкованию смысла их действий, что легко порождает целый ряд негативных чувств: настороженность, презрение, враждебность. В результате такого рода межкультурных или межэтнических контактов обнаруживаются наиболее типичные черты, характерные для того или иного народа или культуры, и в зависимости от этих характерных признаков и качеств данные представители подразделяются на различные группы (категории). Так постепенно складываются *этнокультурные стереотипы*, представляющие собой обобщенные представления о типичных чертах, характерных для какого-либо народа или его культуры.

*Корни* возникновения стереотипов лежат в объективных условиях жизни людей, для которых характерно многократное повторение однообразных жизненных ситуаций. Это однообразие закрепляется в сознании человека в виде стандартных схем и модели мышления. Эти однородные объекты фиксируются в образах, оценках.

Психологический механизм возникновения стереотипов основывается на принципе экономии усилий, свойственном для повседневного человеческого мышления. Данный принцип означает, что люди не стремятся реагировать на окружающие их явления каждый раз поновому, а подводят их под имеющиеся у них категории. Постоянно меняющийся мир просто перегружает человека новой информацией и психологически вынуждает его классифицировать эту информацию в наиболее удобные и привычные модели, которые и получили название стереотипов. В этих случаях познавательный процесс остается на уровне обыденного сознания. В то же время окружающий человека мир обладает известными элементами единообразия и повторяемости, на которые вырабатываются устойчивые реакции и способы действия, носящие также стереотипный характер. Отказ от стереотипов потребовал бы от человека постоянного напряжения внимания и превратил бы весь процесс его жизни в бесконечную череду проб и ошибок. Они помогают человеку дифференцировать и упрощать окружающий мир.

*Стереотипы* являются определенными убеждениями и «привычными знаниями» людей относительно качеств и черт характера других индивидов, а также событий, явлений, вещей. По этой причине стереотипы существуют и широко используются людьми. В зависимости от характера объекта и его места в социальной структуре существуют различные виды стереотипов, например групповые, профессиональные, этнические, возрастные и т.д. В качестве объектов стереотипизации выступают чаще всего обобщение и упрощенные образы этих групп. Основой этнического стереотипа обычно является какая-либо заметная черта внешности (цвет кожи, разрез глаз, форма губ, тип волос, рост и т.д.). Основой стереотипа может также служить и какая-либо черта в характере и поведении человека.

Реальным носителем стереотипов является группа, и поэтому именно в опыте группы следует искать корни стереотипа.

Несмотря на обоснованность или необоснованность, истинность или ложность стереотипов, все они являются неотъемлемым элементом любой культуры и уже самим фактом своего существования ока-

зывают воздействие на психологию и поведение людей, влияют на их сознание и межнациональные контакты.

**Источники стереотипов.** Стереотипами определяется около двух третей форм человеческого поведения. Усвоение человеком стереотипов происходит различными путями в процессе социализации и инкультурации. Во-вторых, стереотипы главным образом приобретаются в процессе общения с теми людьми, с которыми чаще всего приходится сталкиваться. Стереотипы могут возникать через ограниченные личные контакты.

Особое место в образовании стереотипов занимают средства массовой информации. Возможности формирования стереотипов средствами массовой информации не ограничены как по своему масштабу, так и по своей силе. Для большинства людей пресса, радио и телевидение являются авторитетами.

#### **Значение стереотипов для межкультурной коммуникации**

Стереотипы позволяют строить предположения о причинах и возможных последствиях своих и чужих поступков. С помощью стереотипов человек наделяется теми или иными чертами и качествами, и на этой основе можно прогнозировать его поведение. Таким образом, как в коммуникации вообще, так и в ситуации межкультурных контактов стереотипы играют очень важную роль.

Как уже подчеркивалось, эффективная стереотипизация помогает людям понимать ситуацию и действовать в соответствии с новыми обстоятельствами. Поэтому стереотип может не только быть препятствием в коммуникации, но и приносить определенную пользу в следующих случаях:

- если его сознательно придерживаются. Индивид должен понимать, что стереотип отражает групповые нормы и ценности, групповые черты и признаки, а не специфические качества, свойственные отдельно взятому индивиду из данной группы;

- если стереотип является описательным, а не оценочным. Это предполагает отражение в стереотипах реальных и объективных качеств и свойств людей данной группы, но не их оценку как хороших или плохих;

- если стереотип точен. Это означает, что стереотип должен адекватно выражать признаки и черты группы, к которой принадлежит человек;

- если стереотип является лишь догадкой о группе, но не прямой

информацией о ней. Это означает, что первое впечатление о группе не всегда является достоверным знанием обо всех индивидах данной группы;

- если стереотип модифицирован, то есть основан на дальнейших наблюдениях и опыте общения с реальными людьми или исходит из опыта реальной ситуации.

Выделяют ряд причин, согласно которым стереотипы могут препятствовать межкультурной коммуникации.

- За стереотипами не удастся выявить индивидуальные особенности людей. Стереотипизация предполагает, что все члены группы обладают одинаковыми чертами. Такой подход применяется ко всей группе и к отдельному индивиду на протяжении определенного промежутка времени, несмотря на индивидуальные вариации.

- Стереотипы повторяют и усиливают определенные ошибочные убеждения и верования до тех пор, пока люди не начинают их принимать за истинные.

- Стереотипы основываются на полуправде и искажениях. Сохраняя в себе реальные характеристики стереотипизируемой группы, стереотипы при этом искажают действительность и дают неточные представления о людях, с которыми происходят межкультурные контакты.

#### **Понятие и сущность предрассудка**

**Предрассудок** - установка предвзятого и враждебного отношения к чему-либо без достаточных для такого отношения оснований или знания. Применительно к этническим группам или их культурам предрассудок выступает в виде установки предвзятого или враждебного отношения к представителям этих групп, их культурам и к любым фактам, связанным с их деятельностью, поведением и социальным положением. Главным фактором в возникновении предрассудков является неравенство в социальных, экономических и культурных условиях жизни различных этнических общностей.

Они возникают как следствие неполного или искаженного понимания объекта, по отношению к которому формируется установка. Возникая на основе ассоциации, воображения или предположения, такая установка с искаженным информационным компонентом оказывает, тем не менее, стойкое влияние на отношение людей к объекту.

Следует различать стереотип и предрассудок. Стереотипы явля-

ются отражением тех черт и признаков, которые свойственны всем членам той или иной группы. Отсутствуют ярко выраженные эмоциональные оценки. Поэтому стереотипы содержат в себе возможность позитивных суждений о стереотипизированной группе.

В отличие от стереотипа, предрассудок представляет собой отрицательную и враждебную оценку группы или принадлежащего к ней индивида только на основании приписывания им определенных негативных качеств. Для предрассудков характерно бездумное негативное отношение ко всем членам группы или большей ее части. В практике человеческого общения объектом предрассудков обычно являются люди, резко отличающиеся от большинства какими-либо чертами, вызывающими отрицательное отношение у других людей.

Предрассудки являются элементами культуры, поскольку порождены общественными, а не биологическими причинами. Однако они представляют собой устойчивые и широко распространенные элементы обыденной, повседневной культуры, которые передаются их носителями из поколения в поколение и сохраняются при помощи обычаев или нормативных актов.

#### ***Механизм формирования предрассудков***

Данный механизм чаще всего используется в культивации этноцентризма, стереотипов и предрассудков и называется процессом перемещения.

Психологическое перемещение используется людьми или бессознательно, в качестве защитного механизма психики, или же преднамеренно, в поисках козла отпущения, на котором можно было бы выместить досаду по поводу какой-либо ситуации. При этом психологическое перемещение не является атрибутом только индивидуальной психической деятельности. Оно встречается и в коллективных психических процессах и может охватывать значительные массы людей. Механизм перемещения применяется для того, чтобы направить гнев и враждебность людей на объект, не имеющий никакого отношения к причинам этих эмоций.

Предрассудки могут возникать по отношению к объектам самого различного рода: к вещам и животным, к людям и их ассоциациям, к идеям и представлениям... Самым распространенным видом предрассудков все-таки являются этнические. Одна из причин - попытка представителей доминирующей этнической группы, находящихся внизу социальной лестницы, найти источник психического удовлетворения

от чувства мнимого превосходства.

*Теория фрустрации и агрессии.* В человеческой психике создается состояние напряжения — *фрустрация*. Это состояние требует своей разрядки, и ее объектом может стать любой человек. В ситуации, когда причины трудностей и невзгод видятся в какой-либо этнической группе, раздражение направляется против этой группы.

Существует также теория, которая объясняет формирование предрассудков потребностью людей определить свое положение в отношении других. При этом часто акцент делается на превосходство своей этнической группы (и тем самым своего, индивидуального) над другими.

Предрассудки усваиваются человеком в процессе социализации и кристаллизуются под влиянием культурно-групповых норм и ценностей. Их источником служит ближнее окружение человека, в первую очередь родители, учителя, приятели. Тем самым индивидуальные предрассудки в большинстве случаев возникают не из личного опыта межкультурного общения, а посредством усвоения ранее сложившихся предрассудков.

#### ***Типы предрассудков***

Наличие того или иного предрассудка серьезно искажает для его носителя процесс восприятия людей из других этнических или социокультурных групп. Носитель предрассудка видит в них только то, что хочет видеть, а не то, что есть на самом деле. В результате целый ряд положительных качеств объекта предрассудка не учитывается при общении и взаимодействии. Во-вторых, в среде людей, зараженных предрассудками, возникает неосознанное чувство тревоги и страха перед теми, кто для них является объектом дискриминации. Носители предрассудков видят в их лице потенциальную угрозу, что порождает еще большее недоверие к ним. В-третьих, существование предрассудков и основанных на них традиций и практики дискриминации, сегрегации, ущемления гражданских прав в конечном счете искажает самооценку объектов этих предрассудков. Значительному количеству людей навязывается чувство социальной неполноценности, и как реакция на это чувство возникает готовность к утверждению личностной полноценности через межэтнические и межкультурные конфликты.

Стереотипы и предрассудки меняются очень медленно и с большим трудом. Люди склонны помнить ту информацию, которая поддерживает предрассудок, и игнорировать информацию, которая им



противоречит. Поэтому, если предрассудки были когда-либо усвоены человеком, то они проявляются в течение длительного времени.

## Факторы общения и культура

Культурное разнообразие оказывает влияние на отбор информации в процессе общения, выбор мотивационных стратегий, стили урегулирования конфликтов, личность, социальные отношения, самовоспитание, а также аффекты (эмоции и чувства) и навыки взаимодействия. Особое значение в этом ряду имеют **ценности культуры**.

**Категория ценности** образуется в человеческом сознании путем сравнения разных явлений. Осмысливая мир, человек решает для себя, что для него представляется важным в жизни, а что нет, что существенно, а что несущественно, без чего он может обойтись, а без чего нет. В результате этого формируется его ценностное отношение к миру, в соответствии с которым все предметы и явления рассматриваются им по критерию важности и пригодности для его жизни. Каждый объект получает свою оценку и представляет определенную ценность, на основании которой складывается соответствующее к нему отношение. В результате формируется общее ценностное отношение человека к миру, при котором те или иные явления жизни людей имеют для них определенный смысл и значимость.

Ценности имеют огромное значение в любой культуре, поскольку определяют отношения человека с природой, социумом, ближайшим окружением и самим собой. К. Клакхон и Ф. Стродбек определили ценности как «сложные, определенным образом сгруппированные принципы, придающие стройность и направленность разнообразным мотивам человеческого мышления и деятельности в ходе решения общих человеческих проблем».

Ценности существуют не хаотично, они определенным образом упорядочены по отношению друг к другу. На этой основе в каждой культуре складывается своя система ценностей, отражающая ее специфическое положение в мире. Система ценностей обыкновенно представляет собой иерархию, в которой ценности располагаются по нарастающей значимости. Благодаря этой системе обеспечиваются целостность данной культуры, ее неповторимый облик, необходимая

степень порядка и предсказуемости.

Если рассматривать ценность как значимость чего-либо для человека и общества, то это понятие наполняется субъективным содержанием, поскольку в мире нет явлений, в равной степени значимых для всех людей без исключения. Существуют ценности личного характера, ценности, присущие определенному полу или возрасту, ценности каких-либо больших и малых групп людей, различных эпох и государств и так далее, вплоть до общечеловеческих. По этой причине в науке принято все культурные ценности систематизировать на две основные группы. Во-первых, это совокупность выдающихся произведений интеллектуального, художественного и религиозного творчества. В эту группу включаются также выдающиеся архитектурные сооружения, уникальные произведения ремесла, археологические и этнографические раритеты. Во-вторых, к числу культурных ценностей были отнесены оправдавшие себя и доказавшие на практике свою эффективность принципы совместного сосуществования людей: нравы, обычаи, стереотипы поведения и сознания, оценки, мнения, интерпретации и пр., которые ведут к интеграции общества, к росту взаимопонимания между людьми, их комплиментарности, солидарности, взаимопомощи и т.д.

Можно выделить группу таких, которые совпадают и по характеру оценок, и по содержанию - получили название универсальных. Это обуславливается тем, что основные черты таких ценностей базируются на биологической природе человека и на всеобщих свойствах социального взаимодействия.

Какие ценности имеют для людей важное значение и обладают большим влиянием, а какие не принимаются во внимание — зависит от культуры. Их структура и значимость определяют своеобразие и особенности культуры. Большая часть особенностей собственной культуры, как правило, не осознается и воспринимается как само собой разумеющееся. Осознание ценностей своей культуры наступает лишь при встрече с представителями других культур, когда происходит взаимодействие разных культур и обнаруживаются различия в их ценностных ориентациях. Именно в этих случаях возникают ситуации непонимания, растерянности, бессилия и раздражения, вызывающие чувство обиды, злости, отчуждения, оскорбления.

## Культурные нормы и их роль в культуре

Жизнь человека в обществе себе подобных всегда подчинена определенным правилам, которые составляют существенную часть его образа жизни. В соответствии с этими правилами любая культура имеет собственное представление о «плохом» и «хорошем» поведении. В каждой культуре формируется система долженствований и запретов, которые предписывают, как обязан человек поступать в той или иной ситуации, или указывают ни в коем случае чего-то не делать. Все это означает, что общение между людьми облечено в различные формы, подчинено тем или иным условностям и законам. Различные способы человеческого общения также диктуются культурными нормами, которые предписывают, как должны общаться или обращаться друг к другу младшие и старшие по возрасту или чину, мужчины и женщины, законопослушные граждане и преступники, туземцы и иностранцы и т.д. При этом зачастую официальные законы играют меньшую общественную роль, чем правила и запреты, сложившиеся в значительной мере стихийно. Вместе с созданием ценностей культуры стали одновременно формироваться также требования к поведению человека.

В зависимости от способа, характера, цели, сферы применения, границ распространения, строгости исполнения все многообразие поведенческих норм было разделено на следующие виды: традиции, обычаи, обряды, законы, нравы.

Одним из первых регуляторов человеческого поведения стали **нравы**, которые были предназначены регулировать повседневное поведение людей, способы реализации ценностей, оценивать различные формы их отношений и т.д. Из всех культурных норм нравы являются наиболее подвижными и динамичными, поскольку призваны регулировать текущие события и поступки. Нравы — это моральные оценки допустимости тех или иных форм как собственного поведения, так и поведения других людей. Под действие этого вида культурных норм попадают такие формы поведения, которые бытуют в данном обществе и могут быть подвергнуты нравственной оценке. В силу такого своего характера нравы не предполагают немедленного их практического исполнения, а ответственность за их нарушение в целом значительно меньше, чем во всех других нормах. Эта ответственность носит относительный характер, поскольку наказание за нарушение нравов может быть разным - от неодобрительных взглядов до смертной

казни, но наиболее распространенным наказанием в этом случае является устное порицание.

Среди других видов культурных норм наиболее распространенными и влиятельными являются **обычаи** - общепринятые образцы действий, предписывающие правила поведения для представителей одной культуры. Влияние обычаев, главным образом, распространяется на область частной жизни людей. По своему назначению они призваны регулировать взаимоотношения и коммуникации внешнего характера, то есть отношения с близкими и дальними родственниками, со знакомыми и соседями, публичное поведение человека за пределами собственного дома, бытовой этикет со знакомыми и незнакомыми людьми.

В каждой культуре формируется своя система обычаев, распространяющаяся на все стороны повседневных отношений. Тот или иной обычай всегда связан с соответствующей специфической ситуацией. Поэтому характер и основные черты обычаев соответствуют образу жизни общества и его социально-сословной структуре. По этой причине одинаковые, на первый взгляд, обычаи в разных культурах приобретают совершенно разное содержание.

Становление различных регуляторов поведения человека шло одновременно с развитием и усложнением его взаимоотношений с окружающим миром. По мере накопления культурного и социального опыта стали возникать устойчивые формы поведения, которые предписывали наиболее рациональные действия при взаимоотношениях различных групп людей в соответствующих ситуациях. Имеющие рациональный характер и многократно проверенные на практике, они стали передаваться от поколения к поколению, что придало им традиционный характер и породило новый вид культурных норм — **традицию**. В настоящее время назначение традиций сводится к регуляции межличностных и межгрупповых отношений, а также передаче социального опыта от поколения к поколению. Фактически традиция — это своего рода устные «культурные тексты», аккумулирующие в себе совокупность образцов социального поведения, сложившиеся формы социальной организации, регуляции и коммуникации.

Основной особенностью традиций является акцент на использование таких образцов и моделей поведения, следование которым служит необходимым условием общественной жизни каждого человека. Этот вид социальной регламентации исключает элемент мотивации

поведения: нормы, составляющие традицию, должны выполняться автоматически. Представители данной культуры в этом случае должны твердо следовать установившейся модели поведения, основываясь только на интуитивном убеждении, что «так поступали наши предки», «так принято» и т.п.

Автоматическое следование традиции на практике представляет собой простое соблюдение привычных норм и требований к поведению представителей какой-либо культуры.

Разновидностью традиции является **обряд**, который представляет собой массовое выражение религиозной или бытовой традиции. Его главной отличительной чертой является не избирательность, а массовость, поэтому влияние обрядов не ограничивается какой-то социальной группой, оно относится ко всем носителям данной культуры. Как правило, обряды сопровождают важные моменты человеческой жизни, связанные с рождением, свадьбой, вступлением в новую сферу деятельности, переходом в другую возрастную группу, смертью. Однако наиболее известными и распространенными являются религиозные обряды, особенно связанные с использованием пищи. Достоверно известно, что во многих древних религиях жертвоприношения совершались предметами пищи, а в христианстве обряд причащения совершается хлебом и вином. Это неслучайно. Поскольку еда является первоосновой физического существования человека, то практически в любой культуре она обретает мистическое и символическое значение.

Наряду с традициями и обычаями неотъемлемой частью культуры любого народа является **право**, которое представляет собой систему обязательных правил поведения, санкционированных государством и выраженных в определенных нормах. Право представляет собой совместный договор людей о правилах поведения. Эти правила являются общеобязательными для всех, а их исполнение контролируется государством. Действие права распространяется на все сферы общественной жизни: они определяют производство и распределение продуктов между людьми, регулируют отношения между ними, регламентируют контакты и связи между народами.

Своим строго нормативным характером право отличается от обычаев, которые представляют собой распространенную практику поведения, типичные действия, то, что случается по обыкновению. Но несмотря на характерные различия, право и обычай связаны между собой.

Каждый человек в своей жизни стремится к свободе и справедливости, этого же он ожидает и от поведения других людей. И в нормах права он хотел бы видеть, прежде всего, отражение этих идей. Но сами эти идеи детерминируются как социально-экономическими, так и личностными факторами. В зависимости от комбинации этих факторов формируется различное отношение к нормам права. Так, долгие годы правового произвола в нашей стране привели к утверждению в общественном сознании неверия в действенность таких демократических принципов общественной жизни, как неприкосновенность личности, равенство людей перед законом, справедливость судебного разбирательства и т.д.

Наиболее важным и значимым регулятором поведения отдельного человека и отношений между людьми является **мораль**, которая призвана регулировать обыденные отношения людей, их ценностные ориентации, интерпретации различных явлений культуры, правила человеческого поведения и т.д.

Необходимость морали как регулятора поведения обусловлена тем, что каждый человек так или иначе ведет себя, совершает какие-либо поступки, действия по отношению к окружающему миру и прежде всего по отношению к другим людям. Сопоставляя поведение какого-либо человека с определенными культурными ценностями общества, принято говорить о поведении нормальном либо отклоняющемся. Нормальным считается поведение, соответствующее нормам, которые выработало и которых придерживается данное общество. Оно включает определенные манеры, общепринятые способы общения, обращение с окружающими, которые могут быть подвергнуты нравственной оценке.

Таким образом, различные виды культурных норм пронизывают практически все сферы человеческой жизнедеятельности. Их спектр довольно широк — от простых запретов до сложной системы социальных институтов. В процессе развития культуры некоторые из них сами приобрели статус культурных ценностей, а обязательность их исполнения в общественном сознании современного общества воспринимается не только как простая повинность, но и как осознанная необходимость, внутреннее убеждение человека. Нормативные регуляторы могут быть как разрешительными, так и запретительными. Однако с их помощью регулируются, координируются действия отдельных личностей и человеческих групп, вырабатываются опти-

мальные пути решения конфликтных ситуаций, предлагаются рекомендации для решения разнообразных жизненных вопросов.

### **Культурные правила**

*Культурные правила* можно определить как предписания, говорящие, как должно вести себя в данной ситуации.

В отличие от норм, в большей степени культурно определенных, культурные правила общения более индивидуализированы и зависят от ситуации и личностных особенностей в включенных в общение людей.

Выявлены четыре основные характеристики правил:

- правилам нужно следовать, но их можно нарушать;
- правила не имеют ценности истины;
- правила условны, но более универсальны, чем те условия, для которых они предназначены;
- правила нельзя определить, но о них можно договориться.

### **Культурные роли**

*Роль* – это система ожиданий определенного поведения от субъекта, связанная с его позицией в группе.

Существует четыре типа измерений ролевых отношений, которые подвержены влиянию культуры:

- степень личностной значимости отношений;
- степень ожидаемой формальности поведения;
- степень иерархичности отношений;
- степень разрешаемого отклонения от «идеальной» роли.

Нормы, правила, роли – это факторы ситуации межкультурного взаимодействия, оказывающие влияние на эффективность общения. Они в значительной степени обусловлены культурой, которой принадлежат участники взаимодействия. Данные факторы влияют, в первую очередь, на то, как мы кодируем вербальные и невербальные послания, от чего зависит степень понимания собеседниками друг друга, а значит, и успешность самого общения.

## **Язык и культура. Лингвистический аспект межкультурной коммуникации**

### **Культурные смыслы в языке и общении.**

Большое число проблем возникает при переводе информации с одного языка на другой. Отсутствие точного эквивалента для отражения того или иного понятия и даже отсутствие самого понятия. Это связано с тем, что понятия или предметы, обозначаемые такими словами, являются уникальными для данной культуры, а в других культурах отсутствуют и, следовательно, там нет соответствующих слов для их выражения. В случае необходимости эти понятия выражаются с помощью заимствований. Одно и то же понятие по-разному — избыточно или недостаточно — выражается в разных языках. Именно поэтому невозможно переводить слова только с помощью словаря, который дает длинный список возможных значений этого слова. Изучая язык, нужно заучивать слова не в отдельности, по их значениям, а в естественных, наиболее устойчивых сочетаниях, присущих данному языку.

Поэтому «победу» можно только «одержать», «роль» — «играть». Русский «крепкий чай» по-английски будет «сильным чаем», а «сильный дождь» — «тяжелым дождем».

Существует конфликт между культурными представлениями разных народов о тех предметах и явлениях реальности, которые обозначены эквивалентными словами этих языков. Эти культурные представления обычно определяют появление различных стилистических коннотаций у слов разных языков. «Зеленые глаза» - поэтично, наводит на мысли о колдовских глазах. Но то же самое словосочетание по-английски (green eyes) напоминает о зависти и ревности.

Таким образом, при выборе языка общения необходимо помнить как о лексико-фразеологической сочетаемости слов, так и об их различной коннотации, существующей в разных языках.

Язык - это не просто инструмент для воспроизведения мыслей, он сам формирует наши мысли. Эта идея легла в основу **гипотезы лингвистической (языковой) относительности Сэпира-Уорфа**. Язык не просто отображает мир, он строит идеальный мир в нашем сознании, он конструирует вторую реальность. Человек видит мир так, как он говорит. Поэтому люди, говорящие на разных языках, видят мир по-разному.

Чем сложнее и разнообразнее совокупность понятий для одного явления, тем оно более значимо и весомо в данной культуре. И чем явление менее значимо, тем грубее языковая дифференциация. Так, например, раньше в классическом арабском языке было более 6000 слов, которые относились к верблюду. В настоящее время многие из них исчезли из языка, поскольку значение верблюда в повседневной арабской культуре сильно уменьшилось.

Противники гипотезы доказали, что, хотя различия в восприятии мира, бесспорно, существуют, но они не так вески, иначе люди просто не смогли бы общаться друг с другом. Среди исследований особое место принадлежит работам российского филолога А. Н. Леонтьева. Таким образом, между реальным миром и языком стоит мышление, слово отражает не сам предмет или явление окружающего мира, а то, как человек видит его, через призму той картины мира, которая существует в его сознании и которая детерминирована его культурой. Ведь сознание каждого человека формируется как под воздействием его индивидуального опыта, так и в результате инкультурации, в ходе которой он овладевает опытом предшествующих поколений. Окружающий человека мир можно представить в трех формах:

- реальный мир;
- культурная (понятийная) картина мира;
- языковая картина мира.

**Реальный мир** — это объективная действительность, существующая независимо от человека, мир, окружающий его.

**Культурная (понятийная) картина мира** — отражение реального мира человеком на основе как коллективного, так и индивидуального опыта. Эта картина специфична для каждой культуры, возникающей в определенных природных и социальных условиях, отличающих ее от других культур.

**Языковая картина мира** отражает реальность через культурную картину мира. Язык подчиняет себе, организует восприятие мира его носителями. Эта картина мира тесно связана с культурой, находится в непрерывном взаимодействии с ней, восходит к реальному миру, окружающему человека. Путь от реального мира к понятию и выражению этого понятия в слове различен у разных народов. Это связано с различными природными климатическими условиями, а также с раз-

ным социальным окружением. По этой причине у каждого народа своя история, своя культурная и языковая картины мира. Безусловно, культурная картина мира всегда богаче, чем языковая.

### **Сферы, типы, стили коммуникации**

Каждому человеку присущ свой стиль общения, который называется вполне узнаваемый, характерный отпечаток на его поведение и общение в любых ситуациях. В стиле общения отражаются особенности общения человека, характеризующие его общий подход к построению взаимодействия с другими людьми. Стиль общения, как считают ученые, зависит как от индивидуальных особенностей и личностных черт людей (вспыльчивости, воздержанности, доверчивости, закрытости и т. п.), так и от истории жизни, отношения к людям, общепринятых в данной культуре норм общения и т.д. Важность стиля общения в коммуникации заключается в том, что с его помощью происходит понимание различных ситуаций, формируется отношение к партнерам по коммуникации, выбираются способы решения проблем.

Эффективная межкультурная коммуникация требует знания и умения использовать все ее компоненты. Среди этих компонентов важное место принадлежит стилю вербальной коммуникации. Вербальное сообщение — контекст коммуникации. Он представляет собой индивидуальную стабильную форму коммуникативного поведения человека, проявляющуюся в любых условиях взаимодействия, в любой ситуации. Здесь мастерство коммуниканта проявляется не только в культуре его речи, но и в умении найти наиболее точное и наиболее подходящее для каждого конкретного случая стилистическое средство языка. Вербальная коммуникация предполагает искусное владение всеми речевыми жанрами: от реплики или комментария до лекции, доклада, информационного сообщения, публичной речи.

Стили коммуникации также существенно варьируются в разных культурах. Обычно выделяют четыре группы (класса) стилей вербальной коммуникации:

- прямой и непрямой;
- вычурный, точный и сжатый;
- личностный и ситуационный;
- инструментальный и аффективный.

### ***Прямой и непрямой стили коммуникации***

Благодаря этим стилям выявляется степень выражения человеком своих внутренних побуждений и намерений в процессе общения, то есть выясняется степень открытости человека. Прямой стиль связан с выражением истинных намерений человека. Непрямой стиль позволяет скрывать желания, потребности человека в общении. Выбор стиля коммуникации, безусловно связан с контекстуальностью общения в разных культурах. Прямой, жесткий стиль общения, по мнению исследователей, характерен для низкоконтекстуальной американской культуры. В ней остается мало места для недосказанности.

Для высококонтекстуальных культур ведущим стилем коммуникации является непрямой стиль. В таких культурах предпочтение отдается непрямой, двусмысленной коммуникации, что продиктовано важностью уважения лица другого человека. Чаще всего это коллективистские культуры.

### ***Искусный, точный и сжатый стили коммуникации***

Искусный, или вычурный, стиль предполагает использование богатого, экспрессивного языка в общении. Так, в арабских культурах, отказываясь от угощения, мало сказать просто «нет», отказ сопровождается клятвами и заверениями, совершенно неуместными с точки зрения европейца или американца. Сжатый стиль, помимо лаконичности и сдержанности, включает уклончивость, использование пауз и выразительного молчания.

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.

***Личностный и ситуационный стили коммуникации.*** Личностный стиль коммуникации делает акцент в общении на личности индивида, а ситуационный — на его роли. В личностном стиле вербальными средствами усиливается Я-идентичность, в ситуационном стиле — ролевая идентичность. Можно сказать, что 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 во взаимодействии с другими. Они предпочитают прямое обращение к собеседнику по имени и стараются не делать половых различий в стиле вербального общения. Японцы же считают формальность самым главным в своих человеческих отношениях. Она позволяет общению быть гладким и предсказуемым. Японский язык склонен ставить участников разговора в соответствующие ролевые позиции и придавать каждому место в статусной иерархии.

### ***Инструментальный и аффективный стили коммуникации***

Эти стили различаются своей ориентацией на того или иного участника вербальной коммуникации. Инструментальный стиль общения главным образом ориентирован на говорящего и на цель коммуникации, а аффективный — на слушающего и на процесс коммуникации. Инструментальный стиль опирается на точные знания, чтобы достичь цели общения. Аффективный стиль использует аналогии, чтобы достичь определенности и получить одобрение партнера. Инструментальный стиль позволяет человеку утвердить себя, поддержать собственное лицо, а также сохранить чувство автономии и независимости от собеседника. Аффективный стиль, напротив, ориентирован на сам процесс общения, на приспособление к чувствам и потребностям собеседника, на достижение гармонии. Это приводит к тому, что при аффективном стиле человек вынужден быть осторожным в своей речи, избегать рискованных высказываний и положений. Для этого он пользуется неточностями и избегает прямых утверждений или отрицаний. Если оба собеседника в общении придерживаются этого стиля, то постоянно возникает проблема интерпретации сказанного, его проверки, которая опять-таки проводится косвенным образом. В такой ситуации важно не то, что говорится, а то, что делается. При аффективном стиле речи особую важность имеет контекст общения. Характерным образцом аффективного стиля коммуникации может служить японский стиль общения. 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 предьявить себя собеседнику в речи, хотят, чтобы их поняли посредством вербального общения. Этот стиль также представлен в Дании, Нидерландах и Швеции, которые являются индивидуалистскими культурами.

Названные варианты коммуникативных стилей присутствуют практически во всех культурах, но в каждой из них они оцениваются по-своему, всем им придается свое собственное значение. В каждом случае стиль коммуникации отражает ценности и нормы, лежащие в основе той или иной культуры, ее культурно-специфическую картину мира. Он усваивается ребенком в раннем детстве и составляет характерную неотъемлемую черту присущего ему способа взаимодействия с окружающим миром и другими людьми.

**Основные постулаты вербальной межкультурной коммуникации** включает в себя:

1. Отношение к темпу речи, паузам, молчанию, принятым в разных культурах. Так, например, молчание, принятое в разных культурах, можно интерпретировать по-разному. «Говорить без пауз – значит обладать плохими манерами», – так считают арабы.. Древнекитайская пословица 2 века гласит: «Кто знает – молчит, а кто не знает – говорит. Для «слушающих культур» Восточной Азии молчание в ответ на вопрос не означает ничего предосудительного, так как молчание не равнозначно прекращению коммуникации, а наоборот, оно является важнейшей частью социального взаимодействия. В то время, как в США не любят пауз в разговоре, которые воспринимаются крайне негативно, могут раздражать собеседника.

2. Частота использования в речи определенных речевых формул, оборотов, словосочетаний, вопросов. Как принято обращаться к своему собеседнику: по фамилии, указывать титул, звание, вежливые приставки (сан - в Японии, менеджер Ким- в Корее, синьор Гарсиа – в Испании, мистер – В США и т.д.). Какой формулой вербального приветствия должно сопровождаться приветствие или прощание, напутствие, пожелание и т.д.

3. Стандартные или «допустимые» темы ведения разговоров или поддержания беседы.

Существуют стандартные темы для бесед и их поддержания, принятые в каждой культуре. Например, в арабской культуре, стандарт-

ными темами являются последние новости, здоровье и благополучие собеседника, его родных.

4. Запретные или закрытые темы. Важным моментом в эффективной межкультурной коммуникации является соблюдение в общении приемлемых тем разговора. Возникает достаточно сложная ситуация, связанная с необходимым соблюдением этнических норм и правил. На Ближнем Востоке не принято затрагивать религиозных тем, затрагивать интимные и личные темы. Запретными темами является, все, что противоречит в данной культуре законам морали и представлениям о приличиях.

5. Использование запретной лексики, инвективов и эвфемизмов. Ни в одной культуре вы не встретите права или разрешения на использование оскорбительных слов или выражений. Считается недопустимым использование нецензурных слов и лексики, которые могут обидеть, задеть чувства, оскорбить достоинство собеседника, окружающих.

6. Использование общепринятых метафор. Общепринятые метафоры, сказания, легенды, анекдоты, к использованию которых следует относиться предельно осторожно. То, что является ценностью в одной культуре, может восприниматься совершенно неоднозначно в другой.

7. Различия, связанные с сословной принадлежностью и социальной дифференциацией.

Различия, связанные с сословной, половозрастной и т.д. дифференциацией в вербальных приветствиях. Кто произносит первым приветствие (сидящий или стоящий, старший или младший по возрасту, босс или подчиненный, клиент или менеджер, женщина или мужчина)

Исходя из всего вышеперечисленного, обобщая и систематизируя теоретический материал, позволим себе сформулировать основные требования, необходимые для соблюдения вербального этнического этикета:

Обращать внимание на темп речи, молчание, паузы, интонации, принятые в той или иной культуре.

Учитывать распространенные вербальные формулы. Стандартные темы и способы поддержания беседы. В достаточной степени следует владеть информацией о том, какие вопросы или ответы входят в обязательный минимум общения.

Знать, какие темы не следует затрагивать во время беседы, о чем не следует спрашивать, упоминать и т.д. Что считается запретным и неприличным.

Не следует также забывать о том, как то, что мы сказали, может быть воспринято в этнической картине другого человека, как то или иное понятие живет в реальности мира изучаемого языка, в другой культуре.

5. Выработать позитивную мировоззренческую установку на окружающий нас мир, стараться понимать удивительный и многообразный внутренний мир носителей языка, их культуру, историю, особенности мировосприятия, традиции и т.д.

### **Культурная специфика невербальной коммуникации**

*Невербальная коммуникация* представляет собой обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретацию. Она возможна потому, что за всеми этими знаками и символами в каждой культуре закреплено определенное значение, понятное окружающим.

Невербальные сообщения способны передавать обширную информацию. Прежде всего, это информация о личности коммуникатора. Мы можем узнать о его темпераменте, эмоциональном состоянии в момент коммуникации, выяснить его личностные свойства и качества, коммуникативную компетентность, социальный статус, получить представление о его лице и самомнении.

Также через невербальные средства мы узнаем об отношении коммуникантов друг к другу, их близости или отдаленности, типе их отношений (доминирование - зависимость, расположенность - расположенность), а также динамике их взаимоотношений.

И, наконец, это информация об отношениях участников коммуникации к самой ситуации: насколько они комфортно чувствуют себя в ней, интересно ли им общение или они хотят поскорее выйти из нее.

В процессе межкультурной коммуникации невербальное общение является ее составной частью и взаимосвязано с вербальным общением. Элементы вербальной и невербальной коммуникации могут дополнять, опровергать и замещать друг друга.

■ Невербальное общение может дополнять вербальное сообщение: если вы улыбаетесь и говорите: «Привет, как дела?», то эти два действия дополняют друг друга.

■ Невербальное поведение может противоречить вербальным сообщениям: если вы не смотрите в глаза своему собеседнику и говорите: «С вами очень приятно беседовать», то такое невербальное действие опровергает ваше позитивное вербальное сообщение.

■ Невербальные поступки могут заменять вербальные сообщения. Ребенок может указать на игрушку вместо того, чтобы сказать: хочу эту игрушку».

■ Невербальные действия могут служить регуляторами вербального общения. Регулирование представляет собой использование невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми. Например, по кивку головы, взгляду, по интонации или наклону туловища мы можем понять, что пришла наша очередь вступить в разговор.

■ Невербальное действие может повторять вербальное сообщение: просьба говорить тише, сопровождаемая приложением указательного пальца к губам.

Невербальные сообщения всегда ситуативны, по ним можно понять нынешнее состояние участников коммуникации, но нельзя получить информацию об отсутствующих предметах или происшедших в другом месте явлениях, что можно сделать в вербальном сообщении.

Невербальные сообщения обычно произвольны и спонтанны, даже если люди хотят скрыть свои намерения, они могут контролировать свою речь, но невербальное поведение контролю практически не поддается. Поэтому очень часто в реальной тактике коммуникации возникают ошибки из-за обобщения на основании лишь одного невербального действия.

### **Невербальные элементы коммуникации**

Рассмотрение элементов невербальной коммуникации помогает лучше понять способы, с помощью которых выражается межкультурный смысл общения. В этом отношении важнейшей особенностью невербальной коммуникации является то, что она осуществляется с помощью всех органов чувств: зрения, слуха, осязания, вкуса, обоняния, каждый из которых образует свой канал коммуникации. На основе слуха возникает акустический канал невербальной коммуникации, по нему поступает паравербальная информация. На основе



зрения складывается оптический канал, по которому поступает информация о мимике и телодвижениях (кинесике) человека. Оно позволяет оценить позу и пространственную ориентацию коммуникации (проксемику). На основе осязания работает тактильный канал, на основе обоняния — ольфакторный. К невербалике также относят понимание и использование времени — хронемiku. Все элементы невербальной коммуникации тесно связаны друг с другом, они могут взаимно дополнять друг друга и вступать в противоречие друг с другом.

**Кинесика** представляет собой совокупность жестов, поз, телодвижений, используемых при коммуникации в качестве дополнительных выразительных средств общения. Кин — мельчайшая единица движения. Элементами кинесики являются жесты, мимика, позы и взгляды, которые имеют как физиологическое происхождение, так и социокультурное.

**Жесты** — это различного рода движения тела, рук или кистей рук, сопровождающие в процессе коммуникации речь человека и выражающие отношение человека непосредственно к собеседнику к какому-то событию, другому лицу, какому-либо предмету, свидетельствующие о желаниях и состоянии человека. Жесты могут быть произвольными и непроизвольными, культурно обусловленными и физиологичными.

**Мимика** представляет собой все изменения выражения человека, которые можно наблюдать в процессе общения. Она является важнейшим элементом невербальной коммуникации.

Решающим фактором при этом являются культурные традиции. Если в соответствии с нормами культуры мужчина не должен публично проявлять страх, открыто плакать, ему придется сдерживать свои эмоции, иначе будет осужден общественным мнением. Существуют ситуации, когда мы должны маскировать свои чувства: ревность, разочарование и др.

**Окулистика** — использование движения глаз или контакт глаз в процессе коммуникации. С помощью глаз также можно развить богатую гамму человеческих чувств и эмоций. Например, визуальный контакт может обозначать начало разговора, в процессе беседы он является знаком внимания, поддержки или, против, прекращения общения, он также может указывать на окончание реплики или беседы в целом. Специалисты часто сравнивают взгляд с прикосновением, он психологически сокращает дистанцию между людьми.

Как и прочие элементы невербальной коммуникации, «поведение глаз» отличается в разных культурах и может стать причиной непонимания в межкультурной коммуникации. Например, если в США белый преподаватель делает замечание черному студенту и он в ответ опускает глаза, вместо того, чтобы прямо смотреть на преподавателя, тот может разозлиться. Дело в том, что черные американцы рассматривают опущенный взгляд как проявление уважения, а белые американцы расценивают как знак уважения и внимания прямой взгляд. Камбоджийцы считают, что встретить взгляд другого человека является оскорблением, так как это означает вторжение в их внутренний мир. Отвести глаза здесь считается признаком хорошего тона.

Существенным аспектом кинезиса является *поза* — положение человеческого тела и движения, которые принимает человек в процессе коммуникации. Это одна из наименее подконтрольных сознанию форм невербального поведения, поэтому при наблюдении за ней можно получить значимую информацию о состоянии человека. По позе можно судить, напряжен человек или раскован, настроен на беседу или хочет поскорее уйти.

С позой тесно связана *походка* человека. Ее характер указывает как на физическое самочувствие и возраст человека, так и на его эмоциональное состояние. Важнейшими факторами походки человека являются ритм, скорость, длина шага, степень напряженности, положение верхней части туловища и головы, сопроводительные движения рук, положение носков ноги.

Последним элементом кинесики является *манера одеваться*, которая целиком обусловлена спецификой той или иной культуры. Одежда может выделить человека, сфокусировав на нем внимание, а может помочь затеряться в толпе.

#### **Тактильное поведение**

Сложилось особое научное направление, изучающее значение и роль прикосновений при общении, которое получило название *такесики*.

Как утверждают результаты исследований различных культур, в одних из них прикосновение очень распространено, а в других оно совсем отсутствует. Культуры, принадлежащие к первому типу, получили название *контактных*, а ко второму — *дистантных*. К контактными культурам принадлежат латиноамериканские, восточные, южно-европейские культуры. Так, арабы, евреи, жители Восточной Европы и

средиземноморских стран используют прикосновения при общении довольно активно. В противоположность им североамериканцы, азиаты и жители Северной Европы принадлежат к низкоконтактным культурам. Представители этих культур предпочитают находиться при общении на расстоянии от собеседника, причем азиаты используют большую дистанцию, нежели североамериканцы и североевропейцы. Немцы, англичане и другие англосаксонские народы считаются людьми, которые редко пользуются прикосновениями при общении.

Исследования тактильного поведения немцев, итальянцев и североамериканцев подтвердили, что принадлежность к контактной или дистантной культуре зависит также и от личности человека и его половой принадлежности.

В азиатских культурах через прикосновение передаются, кроме прочего, также чувства патронирования и превосходства. Прикосновение к плечу или спине в них означает дружбу. В арабских и некоторых восточно-европейских странах выражение дружеских чувств происходит в форме крепких объятий. Среди мусульман объятия являются выражением мусульманского братства, впрочем, в тактильной коммуникации есть и свои запреты: в азиатских культурах, например, нельзя прикасаться к голове собеседника, что рассматривается как обида. Поэтому, в азиатских культурах учителя зачастую бьют учеников по голове, и ученики воспринимают это как обидное наказание.

**Сенсорика** представляет собой тип невербальной коммуникации, основывающийся на чувственном восприятии представителями других культур. Наряду со всеми другими сторонами невербальной коммуникации отношение к партнеру формируется на основе ощущений органов чувств человека. В зависимости от того, как мы чувствуем запахи, ощущаем вкус, воспринимаем цветовые и звуковые сочетания, ощущаем тепло тела собеседника, мы строим наше общение с этим собеседником. Эти коммуникативные функции человеческих органов чувств позволяют считать их инструментами невербальной коммуникации.

**Проксемика** - это использование пространственных отношений при коммуникации. Данный термин был введен американским психологом Э. Холлом для анализа закономерностей пространственной организации коммуникации, а также влияния территорий, расстояний и дистанций между людьми на характер межличностного общения. Специальные исследования показали, что они существенно отличаются в

разных культурах и являются довольно значимыми для коммуникации.

Общение людей всегда происходит на определенном расстоянии друг от друга, и это расстояние является важным показателем типа, характера и широты отношений между людьми. Тем самым изменение дистанции между людьми при общении является частью процесса коммуникации. Кроме того, дистанция партнеров по коммуникации зависит также от таких факторов, как пол, раса принадлежность к какой-либо культуре или субкультуре, конкретика социальных обстоятельств и др. Э. Холл в результате своих наблюдений выделил четыре зоны коммуникации:

- интимную - разделяющую достаточно близких людей, не желающих посвящать в свою жизнь третьих лиц;
- личную - расстояние, которое поддерживает индивид при общении между собой и всеми другими людьми;
- социальную - дистанция между людьми при формальном и светском общении;
- публичную - дистанция общения на публичных мероприятиях (собраниях, в аудитории и др.).

Для процесса коммуникации наиболее важным является личное пространство, непосредственно окружающее тело человека. Эта зона равняется 45-120 сантиметров, и в ней происходит большая часть всех коммуникационных контактов человека. На таком расстоянии физический контакт не обязателен. Это оптимальное расстояние для разговора, беседы с друзьями и хорошими знакомыми.

В азиатских культурах личное пространство может зависеть и от кастовой принадлежности участников коммуникации.

Социальная зона - это то расстояние, на котором мы держимся при общении с незнакомыми людьми или при общении с малой группой людей. Социальная (общественная) зона располагается в промежутке от 120 до 260 см. Она наиболее удобна для формального общения, поскольку позволяет ее участникам не только слышать партнера, но и видеть. Поэтому такое расстояние принято сохранять при деловой встрече, совещании, дискуссии, пресс-конференции и пр.

Социальная зона граничит с личной, и в ней, как правило, происходит большая часть формальных и служебных контактов. Здесь очень важно интуитивное чувство дистанции общения, поскольку при нарушении социальной зоны бессознательно возникают отрицательная

реакция на партнера и психологический дискомфорт которые приводят к неудачным результатам коммуникации.

Публичная зона — это расстояние, предпочтительное при коммуникации с большой группой людей, с массовой аудиторией. Зона предполагает такие формы общения, как собрания, презентации, лекции, доклады и речи и пр. Публичная зона начинается с расстояния от 3,5 метров и может простираться до бесконечности, но в пределах сохранения коммуникационного контакта.

**Хронемика** - это использование времени в невербальном коммуникационном процессе. Для общения время является не менее важным фактором чем слова, жесты, позы и дистанции. Восприятие и использование времени является частью невербального общения и весьма существенно отличается в разных культурах. Исследования хронемики различных культур позволяют выделить две основные модели использования времени: монохронную и полихронную.

При *монохронной модели* время представляется в виде дороги или длинной ленты, разделенной на сегменты. Это разделение времени на части приводит к тому, что человек в данной культуре предпочитает одновременно заниматься только одним делом, а также разделяет время для дела и для эмоциональных контактов. В *полихронной модели* нет такого строгого расписания, человек там может заниматься несколькими делами сразу. Время здесь воспринимается в виде пересекающихся спиральных траекторий или в виде круга. Крайним случаем являются культуры, в языке которых вообще нет слов, относящихся ко времени (например, североамериканских индейцев).

Хронемика также изучает ритм, движение и расчет времени в культуре. Так, в крупных городах мы должны идти по улицам быстрее, чем в маленьких деревушках.

Разные культуры используют формальные и неформальные виды времени. Неформальное время связано с неопределенным отсчетом: «через некоторое время», «позже», «во второй половине дня» и т.д. Формальное время, напротив, отсчитывает время очень точно: «к двум часам», «завтра в 15.30» и т.д. Одной из наиболее частых помех в межкультурной коммуникации является ситуация, когда один собеседник оперирует формальным временем, а его оппонент, принадлежащий к другой культуре, — неформальным. Первый приходит на встречу к двум часам дня, а другой — примерно во второй половине дня, если приходит вообще.

## Основные теории межкультурной коммуникации

### Методы изучения культурных систем и межкультурных коммуникаций.

История становления межкультурной коммуникации как учебной дисциплины убедительно свидетельствует, что она изначально формировалась на основе интеграции различных гуманитарных наук и их методов. Основоположниками межкультурной коммуникации были представители различных научных отраслей: лингвистики, антропологии, психологии, социологии, этнологии, фольклористики и т.д. В процессе их совместной работы теории и методы этих областей знаний смешивались, придавая межкультурной коммуникации интегративный характер, который стал и остается в ней до сих пор основополагающим.

В результате постепенно сложились три методологических подхода к изучению межкультурного общения: функциональный, объяснительный и критический. Эти подходы основываются на различных представлениях о природе человека, человеческом поведении и природе человеческих знаний.

**Функциональный подход** сложился в 1980-е годы и основывается на методах социологии и психологии. Согласно этому подходу культуру любого народа можно описать с помощью различных методов. Любые изменения в культуре также могут быть измерены и описаны. Культура определяет поведение и общение человека, и поэтому они также поддаются описанию и могут быть предсказаны. Основная цель заключается в том, чтобы показать специфику влияния культуры на коммуникацию. Сравнение культурных различий взаимодействующих сторон позволяет предсказать успех или провал их коммуникации.

Результатом функционального подхода стала **теория коммуникационного приспособления**, которая утверждает, что в ситуациях межкультурной коммуникации люди зачастую меняют модели своего коммуникативного поведения, приспосабливаясь к моделям партнеров по общению. При этом изменение стиля коммуникации происходит быстрее во время ненапряженного, спокойного общения или в случаях, когда партнеры не видят большой разницы между собой и собеседником.

**Объяснительный (или интерпретирующий) подход.** Цель объяснительного подхода заключается в том, чтобы понять и описать, но не предсказать поведение человека. Сторонники объяснительного подхода рассматривают культуру как среду обитания человека, созданную и изменяемую через общение. В этом подходе используются методы антропологии и лингвистики: ролевые игры, включенное наблюдение и др. Основное внимание обычно акцентируется на понимании коммуникационных моделей внутри отдельной культурной группы. В процессе исследований межкультурного общения, основанных на объяснительном подходе, был сделан вывод, что коммуникационные правила той или иной общности людей основываются на культурных ценностях и представлениях этой конкретной группы.

**Критический подход.** Сторонники данного направления интересуются прежде всего историческим контекстом коммуникации. В своих исследованиях они исходят из того, что в общении всегда присутствуют силовые отношения. С этой точки зрения культура рассматривается ими как поле борьбы место, где многочисленные объяснения и интерпретации культурных явлений собираются вместе и где всегда есть доминирующая сила, которая определяет культурные различия и характер объяснения. Целью изучения межкультурной коммуникации является объяснение человеческого поведения, а через него — изменение жизни людей. По убеждению сторонников критического подхода, изучение и описание доминирующей в культурных ситуациях силы научит людей ей противостоять и более эффективно организовывать свое общение с другими людьми и культурами.

Основным методом критического подхода является анализ текстов.

Главное отличие состоит в том, что этот процесс основывается на анализе и интерпретации реальных культурных контактов. Отсюда наиболее эффективным методом как изучения, так и обучения межкультурной коммуникации оказался тренинг, который по сравнению с классическими академическими формами организации учебного процесса в большей степени отвечал специфическим требованиям и трудностям межкультурного обучения благодаря своей близости к практике и интенсивности обучения. К их числу относятся: биографическая рефлексия, полевое наблюдение, интерактивное моделирование, ролевые игры, самооценка, симуляции.

**Метод биографической рефлексии** предполагает осмысление собственной биографии с целью основ выяснения своей собственн иден-

тичности и форм ее проявления в повседневной жизни. С помощью анализа биографии и воспроизведения прошлых жизненных ситуаций актуализируются чувства и осознаются события определившие формирование личности человека. Подобная работа над собственной биографией помогает рефлексировать различные стороны человеческой жизнедеятельности, определять природу ценностных ориентации и интересов и поэтому может применяться при различных методологических подходах.

**Метод интерактивного моделирования** ориентирован на сознательное воспроизведение регулярно возникающих различных индивидуальных и групповых ситуаций межкультурного общения; глубже познаются интересы взаимодействующих сторон, их формы поведения, развивается способность к восприятию норм и ценностей чужой культуры.

**Метод самооценки** своей целью ставит выделение определенных типов поведения при межкультурном общении и рассмотрение их под соответствующим углом зрения. Эта цель достигается посредством общественных опросов, структурированных наблюдений и тестов. Полученные результаты становятся темами для аналитических дискуссий и обсуждений о типах межкультурного поведения и их результатах в межкультурном общении.

**Метод симуляции** заключается в искусственном создании конкретных ситуаций межкультурного общения и прогнозировании возможных вариантов и результатов исходя из различных точек зрения и аспектов.

Практика использования рассмотренных методов позволяет сделать вывод, что с их помощью могут сравниваться две или более культуры, акцентировать внимание как на общих трудностях процесса коммуникации, так и на частных случаях межкультурного общения. Использование данных методов в процессе обучения межкультурной коммуникации позволяет подготовить представителей различных культур к эффективным контактам с чужими культурами, научить их понимать своих партнеров по коммуникации и добиваться поставленных целей и результатов.

## **Основные теории межкультурной коммуникации**

**Теория адаптации** Я. Ким. Адаптация — это сложный процесс со многими составляющими, в ходе него человек постепенно, по на-

растающей, привыкает к новой обстановке и новому общению. Динамика подобного взаимодействия называется динамикой стрессово-адаптационного роста. Она происходит по принципу «два шага вперед и шаг назад». Периодические отступления, затягивающие процесс адаптации, связаны с межкультурными кризисами. Для успешной адаптации необходимо несколько условий. Они включают общение с новым окружением (частота контактов, положительный настрой), знание иностранного языка, положительную мотивацию, участие во всевозможных мероприятиях, доступ к средствам массовой информации.

**Координированное управление значением и теория правил.** Человеческая коммуникация по своей сути очень несовершенна, поэтому идеальное и полное взаимопонимание — это некий недостижимый идеал. Поскольку не все акты коммуникации имеют определенную цель, достижение взаимопонимания становится совсем не обязательным. Целью становится достижение координации, что возможно при взаимодействии, понятном для его участников. При этом в конкретном контексте происходит управление значениями и идет их индивидуальная интерпретация. Важно не то, насколько принятые в данном общении правила являются социальными, а то, насколько эти правила согласованы между собой в сознании каждого участника коммуникаций.

**Риторическая теория** позволяет анализировать не только индивидуальные различия, но и свойства больших групп. Частью этой теории также является анализ подсознательной адаптации сообщений применительно к конкретным ситуациям коммуникации.

**Конструктивистская теория.** У всех людей есть особая когнитивная система, с помощью которой они могут интерпретировать слова и действия других довольно точно и аккуратно. Но поскольку культура влияет на индивидуальную схему развития человека, у представителей разных культур формируются разные взгляды и возможности восприятия. В ходе инкультурации человек приобретает взгляд на мир, отличный от того, который существует у представителя другой культуры. Таким образом формируется когнитивное сознание человека, которое может быть простым или сложным, а оно в свою очередь влияет на индивидуальное коммуникативное поведение и адаптационные стратегии.

**Теория социальных категорий и обстоятельств** акцентирована на вопрос важности ролей, стереотипов и схем для процесса ком-

муникации, то есть тех элементов механизма восприятия, которые составляют основу взаимопонимания и социального сознания. Под социальным сознанием понимается фундаментальный когнитивный процесс социальной категоризации, который ведет к положительному восприятию членов интрогруппы и к негативному отношению членов этой группы к другим людям. При этом очень важна самооценка человека, которая складывается под влиянием групп, к которым он принадлежит. При встрече с представителями других групп происходит так называемая «коммуникативная аккомодация»,стройка на общение с другим человеком. Она определяется существующими у нас схемами и стереотипами. На основе нашей Оценки собеседника определяется лингвистическая стратегия, то есть выбор стиля общения и возможных тем для разговора.

**Теория конфликтов** считает конфликты нормальным поведением, формой социальных действий, регулируемых нормами каждой культуры. Таким образом, в каждой культуре существуют свои модели конфликтов. Существуют культуры, представители которых уделяют большое внимание причинам конфликтов, чувствительны к нарушениям прав, часто полагаются на интуицию при урегулировании конфликта. Это — коллективистские культуры. Индивидуалистские культуры предпочитают прямой метод сглаживания конфликтов

#### **Аксиомы межкультурной коммуникации**

Чем больше степень доверия между людьми, тем более важной считается информация, которая поступает в результате общения между ними.

Любой коммуникации присуща некоторая двусмысленность и неясность. Существует набор установленных жестов и ритуалов, который мы понимаем и ожидаем от партнера.

Работа над сокращением уровня неопределенности состоит из трех этапов: преко́нтакт, начальн́ый контакт и завершение контакта. Уровень преко́нтакта предполагает, что у собеседников складывается доко́нтактное впечатление друг о друге. В процессе общения подсознательно переходим от ненаправленного изучения обстановки к целенаправленному, осознаем, что партнер является частью коммуникативной ситуации. С этого момента мы получаем большой объем невербальной информации из наблюдения за поведением, словами и даже внешностью этого человека. Идет «взаимное сканирование». Большинство стратегий редукции неуверенности предполагает извле-

чение информации через невербальные каналы. На начальной стадии контакта, в первые минуты вербального взаимодействия, формируется первое впечатление о собеседнике. Существует мнение, что решение о продолжении или прекращении контакта принимается в первые четыре минуты разговора. Уже в первые две минуты мы делаем выводы о том, нравится этот человек, понимает ли он нас и не тратим ли мы зря времени.

Системы коммуникаций в различных культурах передаются от поколения к поколению и усваиваются в процессе инкультурации. Для каждой культуры существуют единственно приемлемые стадии общения.

Нужно развивать быстроту мышления и умение выражать свои мысли разными способами, то есть объяснять одну и ту же идею по-разному. Успех во взаимодействии с людьми следует рассматривать как успех в выполнении какого-то индивидуального задания. Способность быть посредником между людьми, правильно представить собеседников друг другу, сказать нужное слово в нужной ситуации — неоценимое умение для межкультурной коммуникации.

## Практика культурных измерений

Попытки типологизировать культуры, создать некую систему, разработать культурную классификацию предпринимались учеными с середины XX века.

**Типологизация культур** - метод научного познания, с помощью которого все огромное многообразие существующих на Земле культур упорядочивается, классифицируется, группируется в различные *типы* (множества, группы) культур. Как научный метод, используемый в культурологии, типологизация есть расчленение социокультурных объектов и их группировка по некоторым общим основаниям, признакам, создание некоторой идеализированной типологической модели культуры или типа.

**Тип культуры** - это сходство, общность, то, что объединяет культурные единицы в одно множество культур (а не одна культура) и отличает это множество культур от всех других.

Одним из первых ее предпринял Стюард Джулиан Хейнс - антрополог, этнолог. Он проанализировал все существовавшие концепции

культурно-исторического процесса и определил три основных типа: *концепция однолинейной эволюции* (эволюционизм 19 в.), последователь которой выделяли стадии поступательного развития культур; *концепция общей (универсальной) эволюции* Л. Уайта, Г. Чайлда, которая позволяла вскрывать общие закономерности эволюции культуры; *концепция многолинейной эволюции*, действие которой ограничивается рамками отдельных регионов, исторической повторяемостью и процессами параллельного развития. Этим культурный тип отличался от культурного ареала, поскольку в описании последнего учитываются все элементы культуры. В 1955 Стюард несколько изменил свой подход и определил культурный тип как совокупность черт, образующих ядро культуры, возникающих как следствие адаптации к среде и характеризующих одинаковый уровень интеграции. На этом этапе анализа ученый сделал серьезную попытку выявить исторические типы связей, которые дают возможность классифицировать и сравнивать культуры.

## Категоризация культур по Э.Холлу

У каждой культуры есть своя логика и свое представление о мире. То, что значимо в одной культуре, может быть несущественным в другой. Поэтому важно всегда с уважением смотреть на своего партнера - представителя иной культуры. Каждая культура содержит в себе целый ряд ключевых элементов - культурных категорий, которые являются определяющими в способах общения и поведения индивидов. Знание и учет этих категорий при межкультурных контактах составляют основу концепции «культурной грамматики» Э. Холла.

### **Время**

Во всех культурах категория времени служит важным показателем темпа жизни, ритма деятельности. От того, какова ценность времени в культуре, зависят типы и формы общения людей. Так, если западная культура четко измеряет время и опоздание в ней рассматривается как провинность, то в арабских странах в Латинской Америке и в некоторых странах Азии опоздание никого не удивит. Более того, для нормального и эффективного общения там принято потратить какое-то время на произвольную беседу. При этом не должно проявляться низкой поспешности, так как может возникнуть культурный конфликт.

### ***Жизненный ритм культуры***

Наконец обнаружилось, что все человеческие процессы зависимы от времени и регулируются временным ритмом. Постепенно временной ритм приобрел и культурное значение, поскольку стал регулировать и определять течение и характер многих культурных процессов.

Ритм жизни может связывать людей между собой или изолировать их друг от друга. В одних культурах этот ритм очень медленный, в других — очень быстрый. Люди с различными жизненными ритмами с трудом понимают друг друга, так как они живут асинхронно. Способность изменять собственный временной ритм, согласуя его с ритмом партнера, является важнейшей предпосылкой для успешной коммуникации и совместной работы.

Люди с более медленным жизненным ритмом чувствуют давление, если они контактируют с теми, кто привык к более высокому темпу. Однако люди с более быстрым ритмом не становятся спокойнее, если им приходится общаться с представителями культур с более медленным ритмом жизни. Они чувствуют давление и внутренне противятся ему. Это не приводит к желаемым результатам ни одну из сторон. Практические действия человека осуществляются во времени. Следствием этого является планирование времени. Без планирования времени было бы невыносимо функционирование современного общества. Чтобы выяснить, что является наиболее важным, нужно посмотреть, что должно быть сделано в первую очередь. То есть временем регулируются приоритеты и предпочтения людей. Важным показателем того, как обходятся со временем в разных культурах, служит отношение людей к пунктуальности. Во многих странах пунктуальности придается большое значение.

Другим очень важным аспектом является основная временная перспектива, существенно различающаяся от культуры к культуре. Это означает, что некоторые культуры и страны могут быть ориентированы в прошлое, настоящее или будущее. Например, Иран, Индия и некоторые страны Дальнего Востока ориентированы в прошлое; США ориентированы в настоящее и в недалекое будущее. Для России, скорее всего, характерна ориентация на прошлое и будущее. Причем, максимальное внимание уделяется будущему, а настоящему придается не столь большое значение.

### ***Монохронные и полихронные культуры***

По способу использования времени культуры принято разделять на два противоположных вида: в одних культурах время распределяется таким образом, что в один и тот же отрезок времени возможен только один вид деятельности, поэтому одно идет за другим, как звенья одной цепи. Культуры, в которых доминирует такой вид распределения времени, называются монохронными, так как в них за один период времени выполняется только одно дело. В других культурах время распределяется таким образом, что в один и тот же отрезок времени возможен не один, а сразу несколько видов деятельности. Такие культуры называются полихронными, поскольку сразу несколько дел выполняются одновременно.

В монохронных культурах время понимается как линейная система, наподобие длинной прямой улицы, по которой люди движутся вперед или остаются в прошлом. В них время можно экономить, терять, наверстывать, ускорять. Полихронное время является полной противоположностью монохронному. В культурах этого типа большую роль играют межличностные, человеческие отношения, а общение с человеком важнее, чем принятый план деятельности. К типичным полихронным культурам относятся Латинская Америка, Ближний Восток и государства Средиземноморья, а также Россия. Пунктуальности и распорядку дня в этих культурах не придается большого значения. Как правило, ни один контакт между людьми, принадлежащими к различным временным системам, не обходится без стресса. При этом очень сложно избежать негативных эмоций, если приходится подстраиваться под другую временную систему.

### ***Культуры «высокого» и «низкого» контекста***

Культурные различия можно анализировать по многим параметрам, но для эффективного международного общения наиболее важны степень сложности характера культуры и фактор ее разнообразия. Под первым подразумевается тот совместный исторический опыт, который унаследовали и разделяют все члены общества и который позволяет им однозначно понимать определенные ситуации и обстоятельства («читать контекст»).

### **Категоризация культур по Г.Хофстеде**

В силу индивидуальных особенностей психики, социального окружения и соответствующих черт культуры каждый человек по-

своему воспринимает окружающий мир, является носителем определенного образа мыслей и потенциальных действий. Подавляющее большинство социальных моделей поведения людей формируется в детском возрасте, поскольку именно в детстве человек наиболее восприимчив к процессам обучения. Как только определенные ощущения, формы мышления и способы действий возникают и закрепляются в сознании индивида, они консервируются и слабо поддаются новациям. Ведь для этого сначала нужно отказаться от старых образцов, чтобы потом усвоить что-то новое. А отказ от привычных ощущений, мыслей и моделей поведения дается всегда труднее, чем обучение с «чистого листа». Такие механизмы формирования ощущений, мыслей и поведения называются в культурной антропологии *ментальными программами*. Источниками ментальных программ являются культура и социальное окружение, то есть те условия, в которых происходит социализация и инкультурация человека. Это означает, что ментальные программы определяются так называемыми измерениями культуры, включающими в себя:

- дистанцию власти;
- коллективизм — индивидуализм;
- маскулинность — феминность;
- избегание неопределенности.

#### ***Дистанция власти***

Измерение «дистанция власти» показывает, какое значение в разных культурах придается властным отношениям между людьми и как варьируются культуры относительно данного признака. Некоторые культуры имеют преимущественно иерархическую или вертикальную структуру, в то время как в других культурах иерархия выражена не так сильно или наблюдается горизонтальная структура построения властных отношений. В иерархических обществах с высокой дистанцией власти всем вышестоящим лицам, начальникам или родителям оказывается подчеркнутое уважение и демонстрируется послушание.

В культурах с низкой дистанцией власти наибольшее значение придается таким ценностям, как равенство в отношениях и индивидуальная свобода. Поэтому коммуникация здесь менее формальна, равенство собеседников подчеркивается сильнее, а стиль общения носит более консультативный характер, чем в культурах с высокой дистанцией власти. В культурах с низкой дистанцией власти эмоциональная дистанция между вышестоящими персонами и подчиненными незна-

чительна. Например, сотрудники всегда могут подойти к своему шефу с вопросом или высказать критические замечания. В культурах с высокой дистанцией власти устанавливается сильная зависимость между начальниками и подчиненными.

Способ распределения власти обычно исходит из поведения наделенных этой властью членов общества, то есть из когорты руководителей, а не из остальной массы руководимых. Однако здесь важно учитывать то, что авторитет может возникнуть только там, где он встречает послушание и покорность. В культурах с большой дистанцией власти эта власть видится как некая данность, имеющая фундаментальные основы. Те или иные конкретные культуры находятся где-то в середине этого континуума.

#### ***Индивидуализм - коллективизм***

Если дети вырастают в больших семьях (семейных кланах), то они учатся воспринимать себя как часть «мы-группы». «Мы-группа» отличает себя от других групп в обществе и является источником создания собственной идентичности. Между индивидом и группой изначально развиваются отношения зависимости. «Мы-группа» служит защитой для индивида, от которого в ответ требуется постоянная лояльность в отношении группы. В большинстве коллективистских культур прямая конфронтация с другими людьми считается невежливой, нежелательной. В таких обществах не существует «личного мнения».

Если дети вырастают в малых семьях, то они быстро учатся воспринимать свое «я» отдельно от других людей. Это «я» определяет личную идентичность человека и отделяет его от других «я». Причем, в основе классификации других людей лежит не их групповая принадлежность, а индивидуальные признаки. Цель воспитания в том, чтобы сделать ребенка самостоятельным, то есть научить независимости, в том числе и от родителей. Более того, ожидается, что как только цель воспитания будет достигнута, ребенок покинет родительский дом. Нередко случается, что, уходя из дома, дети сводят контакты с родителями до минимума или даже прерывают совсем. В таких обществах от физически здорового человека ожидается, что он ни в каком отношении не будет зависеть от группы.

#### ***Маскулинность - феминность***

Понятия маскулинность и феминность, согласно Хофстеду, определяют социальные, заранее определенные культурные роли. Однако относительно того, что считать «мужским», а что «женским», в каждой



конкретной культуре существуют различные мнения. Поэтому в качестве критерия разделения маскулинных и феминных культур Хофстеде предлагает традиционное разделение общества. То есть мужчинам приписывается твердость, ориентация на конкуренцию, соперничество и стремление быть первым. Женщинам приписывается ориентация на дом, семью, социальные ценности, а также мягкость, эмоциональность и чувственность. Естественно, что эти понятия не являются абсолютными. Некоторые мужчины могут иметь черты женского поведения, а женщины — мужского, но это рассматривается как отклонение от нормы.

Согласно такому разделению в маскулинных культурах центральное место занимают работа, сила, независимость, материальный успех, открытость, конкуренция и соперничество и существует ясное разграничение мужских и женских ролей. В феминных культурах эти признаки считаются не столь важными. На первом плане здесь находятся эмоциональные связи между людьми, забота о других членах общества, сам человек и смысл его существования. Например, конфликты в таких культурах пытаются решать путем переговоров и достижения компромисса, в то время как в маскулинных культурах конфликты решаются в свободной борьбе, по принципу «пусть победит лучший».

Соответственно в маскулинных культурах у детей поощряется честолюбие, дух соревнования, самопрезентация. В работе здесь больше ценится результат, и награждение происходит по принципу реального вклада в работу. В феминных культурах при воспитании детей большее значение придается развитию чувства солидарности и скромности. Культуры феминного типа - Швецию, Норвегию, Нидерланды, Данию, Финляндию... Россия... К маскулинным культурам относятся Япония, Австрия, Венесуэла, Италия, Швейцария, Мексика, Великобритания, Германия...

### ***Избегание неопределенности***

В культурах с высоким уровнем избегания неопределенности в ситуации неизвестности индивид испытывает стресс и чувство страха. Высокий уровень неопределенности, согласно Хофстеде, ведет не только к повышенному стрессу у индивидов, но и к высвобождению у них большого количества энергии. Поэтому в культурах с высокой степенью избегания неопределенности наблюдается высокий уровень агрессивности, для выхода которой в таких обществах создаются осо-

бые каналы. Это проявляется в существовании многочисленных формализованных правил, регламентирующих действия, которые дают возможность для людей максимально избегать неопределенности в поведении. Например, в обществах с высоким уровнем избегания неопределенности в организациях создаются особенно подробные законы или неформальные правила, которые устанавливают права и обязанности работодателя и наемных работников. В таких культурах постоянная спешка является нормальным явлением, а люди не склонны к принятию быстрых изменений и препятствуют возможным нововведениям.

В культурах с низким уровнем избегания неопределенности люди в большей степени склонны к риску в незнакомых условиях и для них характерен более низкий уровень стрессов в неизвестной ситуации. Молодежь и люди с отличающимся поведением и образом мыслей воспринимаются в таких обществах позитивнее, чем в обществах с высоким уровнем избегания неопределенности. В странах с низким уровнем избегания неопределенности наблюдается отчетливое сопротивление относительно введения формализованных правил, которое чаще всего эмоционально окрашено. Поэтому правила устанавливаются только в случае крайней необходимости. В таких обществах люди считают, что они способны решать проблемы и без множества формальных правил. Они в состоянии много работать, если необходимо, но при этом не чувствовать потребности быть постоянно активными.

### **Модель Клакхона-Стробека**

В модели выделяется шесть основных показателей, по которым оцениваются разные культуры.

#### ***Отношение к окружению***

Подчинены ли люди окружению, находятся с ним в гармонии или способны доминировать над ним. Во многих странах Ближнего Востока жизнь считается предопределенной и все происходящее – волей Бога. Американцы и канадцы, напротив, считают, что могут управлять природой. Промежуточное положение занимает позиция в гармонии с окружением, специфичная для стран Дальнего Востока.

Эти три подхода хорошо различаются, например, в постановке целей. В подчиненной окружению позиции цели ставятся редко, ибо предполагается, что для их достижения мало что можно сделать. Средний подход согласует цели с окружением, а коррекция целей или

их недостижение достаточно распространены и не наказываются. Доминирующая позиция предполагает постановку целей, ожидание их достижения и наказание за недостижение.

Российский (советский) подход предполагал доминирование над окружением. «Мы не можем ждать милостей от природы, взять их – наша задача». «Нет таких крепостей, которых не брали бы большевики». Несоответствие реальных результатов мифической всеисильности, особенно в достижении стратегических целей привело сейчас к высокому уровню социальной апатии и связанному с ней распространению альтернативного – подчиненного – подхода.

### ***Отношение ко времени***

Отношение разных обществ ко времени также различно. В некоторых обществах достигнутое в прошлом неважно. Более важно знать, что планируется сделать в будущем. В других обществах то, что достигнуто в прошлом более впечатляет, чем то, что происходит сегодня. Уважаемый американцами self-made-man – во французском обществе – нувориш, который менее почтенен, чем честный небогатый торговец в четвертом или пятом поколении. Американцы, шведы и датчане воспринимают время как линейное, в то время как для многих стран Азии время циклично.

На чем фокусируется культура – на прошлом, настоящем или будущем? Западные культуры рассматривают время как ограниченный ресурс. Время – деньги и должно быть использовано эффективно. Американцы фокусируются на настоящем и ближайшем будущем. Это хорошо видно по оценке деловых качеств. В большинстве американских фирм аттестация проводится раз в полгода или год. Японцы склонны к более дальней перспективе. Японские рабочие могут ждать десять лет оценки своего труда. Некоторые культуры фокусируются на прошлом. Так, итальянцы высоко ценят традиции и склонны сохранять свою историческую практику.

Оценка этого параметра помогает оценить, насколько в данной стране важны конечные сроки и долговременное планирование. Можно понять, почему в других странах медленно прививаются такие средства экономии времени, как планировщики дня, ночная доставка писем, электронная почта, факсы и др., привычные для Северной Америки.

Российский подход предполагает линейное время и фокусирование культуры на будущем, причем зачастую на далеком будущем, «послезавтрашнем дне». Такой подход, по контрасту, не предполагает рационального расходования текущего времени – до далекого будущего все равно далеко. Отсюда некорректность расписаний, несоблюдение сроков.

### ***Природа человека***

Рассматривает ли культура человека как хорошего, плохого или как некоторую смесь? В большинстве развитых стран человека считают в основном хорошим и заслуживающим доверия.

В зависимости от подхода, выбирается способ управления. Доверительный подход выражается в широком использовании коллективного принятия решений и доверительного стиля управления. Противоположный подход отражается в авторитарном стиле руководства. Промежуточный вариант предполагает большой уровень самостоятельности, но достаточно жесткий контроль результатов.

Российский подход часто предполагает поиск неких объективных характеристик, позволяющих отделить плохих от хороших. Несколько десятилетий советской власти использовался так называемый классовый подход, при котором человек считался тем лучше, чем ближе его происхождение было к рабочему классу. Этой же цели иногда служили национальные критерии, приоритеты и веса которых менялись в достаточно широких пределах, в том числе и по знаку. Современный подход более склонен к авторитарному.

### ***Ориентация деятельности***

В разных культурах деятельность может быть ориентирована на:

- действие,
- бытие (переживание момента)
- контроль.

Североамериканцы живут в обществе, ориентированном на действие. Они много работают и рассчитывают на вознаграждение продвижением, служебным ростом или другими формами признания. Мексиканцы, напротив, ориентированы на бытие. Послеобеденная сиеста с наслаждением неспешной жизнью хорошо отражает эту особенность. Французы ориентируются на контроль и высоко ценят логику и рациональность жизни.

Этот параметр не имеет точного описания для российской культуры. Традиционная крестьянская культура, тесно связанная с сезонными работами, предполагала чередование чрезвычайно интенсивного коллективного труда – действия – в летний период и низкой интенсивности – переживания момента – зимой. Многими исследователями отмечается сознательное непревышение работниками минимально необходимых для жизни результатов. Национальная традиция не предполагает дополнительных усилий для получения излишка продукции. Современный российский работник в разной степени сочетает ориентацию на бытие и действие, чаще с превалированием первого.

#### ***Направленность ответственности***

Еще один параметр классификации. Американцы высоко индивидуалистичны. Они считают человека ответственным за самого себя. В странах типа Малайзии и Израиля ответственность направлена на группу. Британцы и французы ориентированы на иерархические отношения. Группы в этих странах иерархичны и эта расстановка сохраняется достаточно долго. Иерархические общества во многом аристократичны.

Этот параметр культуры влияет на проектирование работ, подходы к принятию решения, образцы коммуникаций, системы вознаграждения и формирование кадров организации. Так, в индивидуалистических обществах формирование идет по личным характеристикам, широко распространены резюме кандидатов и не одобряется nepотизм (прием на работу родственников).

Значение этого параметра для России также однозначно не определено. Крестьянская традиция апеллировала к сельской общине, круговой поруке – т.е. к коллективной ответственности. К настоящему времени этот институт разрушен полностью. Советская традиция во многом опиралась на коллективные решения и коллективную ответственность, но к настоящему времени подавляющим является мнение о том, что коллективная ответственность есть синоним безответственности, и ответственность должна быть индивидуальной. Иерархичность отношений распространена и действенна.

#### ***Концепция пространства***

Последний параметр подхода Клаксона-Стродбека относится к принадлежности пространства. Часть культур открыта и предпочитает работать прилюдно. Противоположный вариант предполагает приватную работу. Много обществ используют смешанный вариант.

Японское общество в этом плане открыто, редко использует индивидуальные кабинеты, менеджеры и служащие работают в одном помещении без перегородок между их столами. Североамериканские фирмы используют кабинеты и приватность для демонстрации статуса работника. Важные собрания проводятся за закрытыми дверями. В некоторых обществах используется смешанный подход, в частности используются небольшие перегородки высотой в 1.5–1.8м, обеспечивающие «ограниченную приватность». Концепция пространства существенна при проектировании работ и коммуникаций. Российская традиция предполагает использование величины и доступности пространства в первую очередь для демонстрации статуса работника.

## **Типы корпоративной культуры в аспекте межкультурной коммуникации**

Вольно или невольно на протяжении своей жизни люди входят в состав тех или иных социокультурных групп. Субкультуры основываются на взаимном самовосприятии своих членов, определяемом расовой, религиозной, географической, языковой, возрастной, половой, трудовой, семейной принадлежностью их членов. И в зависимости от такого рода принадлежности они придерживаются той или иной модели поведения. Определяющим фактором в коммуникативном поведении может служить принадлежность к какой-либо организации, обладающей своими нормами, правилами, принципами и моделями общения. Каждая организация имеет свой набор традиций и правил, которые директивно или косвенно предписывают членам данной организации формы общения друг с другом и с представителями других организаций. Например, организация, которая свою репутацию ставит на первое место, будет испытывать определенный дискомфорт при общении с организацией, для которой более важными являются другие характеристики. В этом случае организационные нормы оказывают большое влияние на стиль общения членов организации, их самомнение, эффективность взаимодействия с представителями других организаций. В этой связи мы можем говорить здесь о типах корпоративной культуры.

***Тип корпоративной культуры*** во многом определяется с помощью трех важнейших характеристик:

- степень централизации управления,
- степень его формализации и
- объект, на который в первую очередь направлен процесс управления.

Соотношение степени централизации и степени формализации в практике управления различных стран может сильно варьировать, а объект управления - меняться.

На основе вышеназванных характеристик выделяются четыре типа корпоративной управленческой культуры, получившие следующие условные названия: «Семья», «Управляемая ракета», «Инкубатор» и «Эйфелева башня» (приведенная классификация была разработана голландским ученым Фонсом Тромпенаарсом).

Типы культуры «Инкубатор» и «Управляемая ракета» относятся к эгалитарным культурам, где расстояние между верхними и нижними этажами управления невелико и, следовательно, степень централизации управления низка. Наиболее яркими представителями этих культур являются США и Канада — тип «Инкубатор» и англосаксонские и североευропейские страны - тип «Управляемая ракета».

Напротив, культуры типа «Семья» и «Эйфелева башня», характерные для Юго-Западной и Центральной Европы соответственно, являются иерархичными, с ограниченным делегированием власти и отличаются высокой степенью централизации в управлении. Степень формализации отношений низкая в «Семье» и «Инкубаторе», высокая — в «Управляемой ракете» и «Эйфелевой башне».

С точки зрения объекта ориентации культура типа «Инкубатор» в наибольшей степени направлена на развитие личности, и, следовательно, важнейшим аспектом мотивации для работника здесь выступает возможность совершенствования и самореализации.

«Управляемая ракета» ориентируется на решение конкретной задачи или достижение конкретного результата. Этот тип культуры после определения задачи подразумевает максимальную степень делегирования управленческих функций вниз.

«Эйфелева башня» имеет ярко выраженную ролевую ориентацию. Здесь происходит детальное определение функциональных обязанностей для каждого работника на каждом уровне властной вертикали. Характерным является также тщательный контроль за исполнением детально прописанных функциональных обязанностей. Попытки их

спонтанного перераспределения пресекаются.

Наконец, тип культуры «Семья» также ориентируется на исполнение указаний свыше. Структура управления носит ярко выраженный иерархический характер. Однако функции нижестоящих звеньев четко не формализованы. Система в целом базируется на патерналистской установке: инициатива и усилия подчиненных должны соответствовать пожеланиям и приказам руководителя (своего рода «отца» семейства).

Попытки насаждения в той или иной стране корпоративной культуры, не соответствующей контексту ее общей деловой культуры, обычно приводят к управленческим неудачам. Они разбиваются о систему ценностей и стереотипов местных работников.

Превосходство национальной культуры над корпоративной легко объяснимо. Человек приходит работать в компанию уже как сложившаяся личность. Кроме того, на рабочем месте человек проводит обычно менее половины времени бодрствования.

Рассмотрим для примера отношения в рамках организационной структуры «Семья». Эти отношения стремятся к иерархическому централизму при низкой степени формализации. Руководитель организационной структуры, «отец», должен пользоваться уважением (в силу возраста, связей, образования, опыта и т.д.). Кроме того, подразумевается, что он знает все маленькие хитрости, сильные и слабые стороны членов коллектива, представляет, чем они занимаются, и т.д. Это обеспечивает ему значительную степень власти по отношению к «детям».

Делегирование полномочий в культуре типа «Семья» - процесс достаточно сложный. Обычно в присутствии «отца» полное делегирование остается в сфере желаемого, а не действительного. Ведь «дети» берут на себя ответственность, только когда «родителей» нет дома.

Попытка использовать набор стимулов, присущих типу культуры «Инкубатор», в «Семье» обычно вначале кажется вполне подходящим. «Дети» соглашаются с «отцом» в том, что им надо «учиться», «вести себя как взрослым»; в том, что все делается для «их же блага». Если же это сулит известный материальный выигрыш - согласие дается с радостью. Другими словами, работники с энтузиазмом принимают участие в обсуждении новых задач. Соглашаются на новые, более обширные зоны ответственности. Принимают полное делегирование функций, предложенное руководителем.

Все идет хорошо до тех пор, пока не начинается реализация достигнутых договоренностей. Как только наступает этот этап работы, «дети» начинают оглядываться на «отца». Бегать к нему для доклада и искать его одобрения. Неосознанно прилагать усилия для обратного делегирования полученных функций. Как и настоящие дети, они стремятся «взрослеть» только по получаемым правам, а не по принимаемым на себя обязанностям.

Ценности и ориентиры типов культуры «Управляемая ракета» и «Эйфелева башня» также не всегда воспринимаются в «Семье». Их язык - это язык стратегии и ориентации на долгосрочную цель («Управляемая ракета») или язык структуры и функциональных обязанностей («Эйфелева башня»). Тогда как в «Семье» эти ценности отходят на второй план. Здесь главное - это роль начальника-лидера. Господствуют его оценка и его одобрение. В конечном итоге, разве управление в нормальной семье может быть улучшено, если отец работает для детей детальные функциональные обязанности?

## Заключение

Коммуникация – культурно обусловленный процесс, который протекает по-разному в зависимости от национальной принадлежности его участников, и владение единым языком не всегда является достаточным основанием для достижения взаимопонимания. Особую значимость приобретают жестикация и мимика, «язык контекста» и знание ценностных ориентиров партнера, понимание особенностей организационной культуры и навыки преодоления коммуникативных барьеров.

Лишь осознание и учет воздействия культуры на поведение человека, развитие и совершенствование синергетических навыков, использование всего лучшего и наиболее ценного, что накоплено в каждой из культур мира, а также умелое сочетание национальных и корпоративных ценностей позволит современному специалисту стать специалистом мирового уровня.

## Список использованной литературы

1. Будагов Р.А. Природа и культура в истории общества (природа, натура, культура, цивилизация) // Р.А.Будагов. История слова в истории общества. М.: Просвещение, 1971.
2. Верещагин Е.М., Костомаров В.Г. Язык и культура. М., 1983.
3. Гестеланд Ричард Кросс-культурное поведение в бизнесе. М., 2004.
4. Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П. Основы межкультурной коммуникации. М., 2002.
5. Гудков Д.Б. Межкультурная коммуникация: проблемы обучения. Лекционный курс для студентов РКИ. - М.: Изд-во МГУ, 2000.
6. Гуриева С.Д. В лабиринтах межкультурной вербальной коммуникации// [http://www.ipras.ru/cntnt/rus/dop\\_dokume/mezhhdunaro/nauchnye\\_m/razdel\\_3\\_a/gurieva\\_sd.html](http://www.ipras.ru/cntnt/rus/dop_dokume/mezhhdunaro/nauchnye_m/razdel_3_a/gurieva_sd.html)
7. Демьянков В.З. Понимание как интерпретирующая деятельность // ВЯ, 1996. №3. С. 58-67.
8. Дейк Т.А., ван. Язык. Познание. Коммуникация. М.: Прогресс, 1989. Деловая культура российского общества. «Круглый стол ученых» //Общественные науки и современность. - 1993. - №3. - С. 17-30. № 4. - С.26-33.
9. Ерасов Б.С. Сравнительное изучение цивилизаций. М. 1998.
10. Зуев Е.П. Деловое взаимодействие деловых партнеров. М., 1992.
11. Караулов Ю.Н. Русский язык и языковая личность. М.: Наука, 1987.
12. Касьянова К. О русском национальном характере. М 1994.
13. Книжке А. Об обращении с людьми. М., 1994.
14. Константинов Ю.Н. Организационная культура руководителя. Волгоград, 1996.
15. Коул М., Скрибнер С. Культура и мышление. М., 1977.
16. Ксенчук Е.В., Киянова М.К. Технология успеха. М., 1993.
17. Курбатов В.И. Стратегия делового успеха. Ростов-на-Дону, 1995.
18. Лебедева Н.М. Введение в этническую и кросс-культурную психологию. Учебное пособие. - М., 1999.
19. Лебедева М.М. Вам предстоит переговоры. М., 1993.
20. Мясоедов С.П. Основы кросскультурного менеджмента. М., 2003.
21. Нажин Е.А. Деловое общение - генератор деловой активности. Пермь, 1992.
22. Павловская А.В. Как делать бизнес в России. Путеводитель для деловых людей. М., 2001.
23. Пиз А. Язык жестов. Что могут рассказать о характере и мыслях человека его жесты. Воронеж, 1992.
24. Павловская А.В. Стереотипы восприятия России и русских на Западе // Россия и Запад: Диалог культур. М.: МГУ, 1994. С.19-30.
25. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. М., 2003.
26. Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли других по их жестам. Н.Новгород, 1992.
27. Пригожин А.И. Деловая культура: сравнительный анализ. Социс. - М.: Наука, 1995. № 9. С.74-78.
28. Прохоров Ю.Е. Национальные социокультурные стереотипы и их роль в обучении русскому языку иностранцев. М., 1996.
29. Романов А.А. Грамматика деловых бесед. Тверь, 1995.
30. Сорокин П.И. Человек, цивилизация, общество. М.: Изд-во полит. лит., 1992г.
31. Шешов А.В. как победить в споре: О культуре полемики. Л., 1991.
32. Сухарев В.А. Мы говорим на разных языках. М., 1998.
33. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация. М.: Слово/Slovo, 2000.
34. Шамне Н.Л. Актуальные проблемы межкультурной коммуникации. Учебное пособие. - Волгоград: Изд-во ВолГУ, 1999.
35. Яковлева Е.С. Фрагмент русской языковой картины мира. М., 1994.
36. Brislin R. Cross-Cultural Encounters. Face-to-Face interaction. New York: Pergamon Press, 1981.
37. Gudykunst W.B., Kim Y. Y. Communication with Strangers. An Approach to Intercultural Communication. Reading: Massachusetts, 1984.
38. Hall E.T. The Silent Language. New York: Doubleday, 1959 (1973).
39. Hall E.T. The Hidden Dimension. New York: Doubleday, 1966.
40. Hofstede G. Culture's Consequences. International Differences Work-Related Values. Beverly Hills etc., 1980. (1984).
41. Johnson K. Black kinesics // Samovar, L., Porter R. (Eds.): Intercultural Communication: A Reader. Belmont, CA: Wadsworth, 1976.

42. Kluckhohn L., Strodtbeck F.L.. Variations in Value Orientation. New York: Evanston III. Row, Paterson & Co, 1961.
43. Livingstone J.M. The Internationalisation of Business. London, 1989.
44. Okabe R. Cultural assumptions of East and West: Japan and the United States / Gudykunst W. (Ed.) // Intercultural Communication Theory. Beverly Hills, CA: Sage, 1983. P.21-44. Unternehmen. Berlin: de Gruyter, 1987.
45. Thiedermann S. Bridging Cultural Barriers for Corporate Success. How to Manage the Multicultural Work Force. Lexington, Massachusetts, 1990.

## Содержание

Введение.....	3
Коммуникация и культура. Культура в аспекте межкультурной коммуникации .....	4
Межкультурные барьеры и конфликты. Понятие культурного шока .....	12
Когнитивные аспекты межкультурной коммуникации .....	20
Личность и культура. Концепция базовой и модальной личности. Стереотипы и предрассудки.....	24
Факторы общения и культура .....	32
Язык и культура. Лингвистический аспект межкультурной коммуникации .....	39
Основные теории межкультурной коммуникации .....	53
Практика культурных измерений .....	58
Типы корпоративной культуры в аспекте межкультурной коммуникации.....	69
Заключение .....	73
Список использованной литературы.....	74