



**Уральский
федеральный
университет**

имени первого Президента
России Б.Н.Ельцина

**Институт социальных
и политических наук**

**М. О. ГУЗИКОВА
П. Ю. ФОФАНОВА**

ОСНОВЫ ТЕОРИИ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Учебное пособие

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
УРАЛЬСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ПЕРВОГО ПРЕЗИДЕНТА РОССИИ Б. Н. ЕЛЬЦИНА

М. О. Гузикова
П. Ю. Фофанова

ОСНОВЫ ТЕОРИИ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Рекомендовано методическим советом УрФУ
в качестве учебного пособия для студентов, обучающихся
по программе бакалавриата по направлениям подготовки
035700 «Лингвистика», 45.03.02 «Лингвистика»

Екатеринбург
Издательство Уральского университета
2015

ББК С524.224.022я73-1
Г 938

Рецензенты:

кафедра иностранных языков и межкультурной коммуникации
Уральского государственного университета путей сообщения
(заведующий кафедрой кандидат филологических наук,
доцент *С. В. Балакин*);

О. Ю. Арсентьева, кандидат педагогических наук, доцент,
заведующий Центром профессиональной переподготовки и консалтинга
ГАОУ ДПО Свердловской области «Институт развития образования»

Гузикова, М. О.

Г 938 Основы теории межкультурной коммуникации : [учеб. пособие] / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2015. — 124 с.

ISBN 978-5-7996-1517-8

Даны общие сведения о проблемах, рассматриваемых в рамках теории межкультурной коммуникации и смежных с ней научных дисциплин. Пособие содержит также вопросы для самопроверки и задания, способствующие закреплению полученных знаний и формированию практических навыков, необходимых в межкультурном общении.

Для студентов-лингвистов, обучающихся по программе бакалавриата.

ББК С524.224.022я73-1

ПРЕДИСЛОВИЕ

Межкультурная коммуникация (МКК) представляет собой особый раздел общей теории коммуникации, исследующий — в теоретическом и практическом отношении — коммуникативное взаимодействие представителей разных культур. Настоящее учебно-методическое пособие призвано познакомить студентов с основами теории межкультурной коммуникации как особой области научного знания, а также с возможностями применения этой теории в реальной практике общения. Знание основ теории межкультурной коммуникации является неотъемлемой частью подготовки лингвиста, переводчика, преподавателя иностранных языков, а также любого специалиста, которому так или иначе приходится взаимодействовать с иностранцами, участвовать в международных переговорах, беседах, читать лекции в иноязычной (а значит, и инокультурной) аудитории и пр.

Профессиональный коммуникант, каковым является лингвист или специалист в области МКК, должен уметь управлять коммуникацией, создавая у собеседника нужные в данный конкретный момент ощущения, впечатления, должен уметь преодолевать различные коммуникативные барьеры — препятствия, затрудняющие процесс общения или направляющие его ход не так, как это нужно коммуниканту. Чтобы научиться этому, необходимо прежде всего понимать, что коммуникация — это сложный процесс, затрагивающий различные аспекты субъектности его участников. Этим обусловливается и специфика межкультурной коммуникации как особого раздела науки: теория МКК носит подчеркнуто междисциплинарный характер: понимание основ межкультурной коммуникации предполагает хотя бы частичное владение знаниями, теоретическими концепциями и практическими приемами, которые относятся к таким областям гуманитарного знания, как антропология, социология, психология, лингвистика — наукам, исследующим

различные аспекты и стороны межчеловеческого взаимодействия. Одна из задач данного пособия заключается в том, чтобы сформировать у его читателей общие представления о тех теоретических положениях смежных научных дисциплин, которые существенны для понимания специфики межкультурной коммуникации.

Междисциплинарность теории межкультурной коммуникации обусловила структуру данного пособия. Первые главы его посвящены теоретическому контексту МКК: общей теории культуры, энкультурации и аккультурации, общим вопросам теории коммуникации, отдельным явлениям социальной психологии и лингвистической прагматики, имеющим большое значение в ситуации межкультурного взаимодействия. На этом этапе студенту необходимо расширить и систематизировать свои представления о социально-психологических, антропологических и лингвистических механизмах коммуникации, понять, какие именно факторы влияют на успешность общения и как этими факторами можно управлять. Вторая часть пособия посвящена обсуждению отдельных составляющих собственно межкультурной коммуникации — как вербальной, так и невербальной; роли этнокультурных стереотипов в межкультурном общении; проблеме межкультурного конфликта. Знакомясь с содержанием второй части пособия, студенту необходимо проецировать теоретическую информацию, сообщаемую в тексте пособия, на конкретные ситуации межкультурного общения, пытаться сформулировать для себя те или иные «рецепты» общения, которые, с одной стороны, учитывали бы его индивидуальные психологические особенности, свойственные ему культурные и коммуникативные паттерны, а с другой — были бы направлены на учет культурных, психологических и коммуникативных особенностей собеседника. По мере возможности авторы стараются формулировать практические рекомендации, направленные на облегчение межкультурного взаимодействия и выработку навыков эффективного управления межкультурной коммуникацией.

Каждая глава открывается краткой аннотацией, в которой перечисляются новые знания и навыки, которые приобретет студент, знакомясь с этой главой. В конце главы даются вопросы для

самопроверки и практические задания, связанные с содержанием главы, приводится список рекомендуемой для дальнейшего чтения научной литературы. Работая с пособием, студент должен в обязательном порядке читать дополнительную литературу, выполнять задания, отвечать на вопросы. Авторы пособия искренне надеются, что знакомство с ним будет для студентов одновременно и интересным, и полезным.

М. О. Гузикова
П. Ю. Фофанова

Раздел I

ТЕОРИЯ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ И СМЕЖНЫЕ НАУЧНЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Глава 1

Межкультурная коммуникация как теоретическая и прикладная дисциплина

Теория межкультурной коммуникации — это дисциплина, которая описывает процесс межкультурного общения, условия его реализации, возможные затруднения и причины коммуникативных неудач. В данной главе будет рассмотрено понятие межкультурной коммуникации, ключевые особенности теории межкультурной коммуникации, междисциплинарные связи, история этой дисциплины, сферы применения знаний из области межкультурной коммуникации.

1. Определение межкультурной коммуникации

Межкультурная коммуникация — это взаимодействие носителей разных культур. Человек — не единственный носитель культуры, биологи и психологи утверждают, что некоторые животные (в частности, человекообразные обезьяны) способны развивать и передавать культуру. Таким образом, разные популяции животных являются носителями разных культур, и взаимодействие этих групп также можно назвать межкультурной коммуникацией. Теория межкультурной коммуникации (МКК), конечно, не занимается изучением анализа коммуникации животных. Важно, однако, понимать, что МКК — это очень древнее явление, она появилась одновременно с формированием того, что мы называем разными культурами. Человек наблюдал за непохожими на него людьми и фиксировал свои наблюдения. Попытки анализа «непохожестей»

можно найти у античных авторов, в средневековых летописях, жизнеописаниях святых, в художественной литературе и пр.

Однако теория МКК как самостоятельная научная дисциплина возникла совсем недавно, в середине XX в. Интерес к изучению процессов межкультурной коммуникации, к их теоретическому осмыслению возник прежде всего под воздействием глобализации. Создаются транснациональные корпорации, развивается сфера туризма, усиливаются миграционные процессы, все больше людей вступает в межэтнические браки, усыновление детей из других стран становится все популярнее.

Попытаемся теперь дать определение межкультурной коммуникации. Для начала нужно разобраться с составляющими этого термина.

Во-первых, нужно определиться с тем, что есть культура. Определений культуры существует множество. Ее изучают в разных гуманитарных науках: антропологии, культурологии, социологии, психологии и т. д., а также во множестве смежных дисциплин, в том числе в теории МКК. Ни в одной из этих наук нет устоявшегося понимания культуры. В широком смысле культуру определяют как все то, что создано и создается в результате человеческой деятельности. Это не только материальные, физические объекты (орудия, предметы быта, предметы искусства), но и нечто нематериальное — ценности, привычки, обычаи, традиции, нормы поведения и т. д. Но культура — это не просто сумма отдельных предметов и явлений. Культура — это система воззрений, ценностей, норм (в первую очередь поведенческих), верований, обычаев, традиций и знаний, присущих некоему обществу. Причем это общество не обязательно является этносом, это может быть более крупная группа людей, и тогда речь идет о межэтнических ценностях и нормах; в какой-то мере к ним относятся, например, различные религиозные культуры, носителями которых являются представители нескольких этносов. Носителями культуры могут быть более «мелкие» по сравнению с этносом социальные группы — общественные классы, отдельные поколения людей некоего общества. То есть вы и ваши родители в некотором смысле являетесь носителями разных культур.

С определением коммуникации тоже возникают некоторые трудности, поскольку она, как и культура, является объектом изучения самых разных наук. В этой теме мы ограничимся самым простым определением: коммуникация — это процесс обмена информацией¹.

Итак, *межкультурная коммуникация* — это обмен информацией, осуществляемый носителями разных культур, причем то, что коммуниканты являются носителями разных культур, значительнейшим образом влияет на их коммуникацию и в некоторой степени определяет ее ход. Теория МКК — дисциплина, изучающая такое взаимодействие.

2. История становления МКК как научной дисциплины

Теория МКК — своеобразная дисциплина, многие ее особенности можно понять, если обратиться к ее истории.

Представители разных культур взаимодействуют друг с другом со времен выделения в человечестве отдельных, специфических групп, т. е. со времен возникновения самих культур. Изучение других культур не прекращалось на протяжении всего исторического периода развития человечества, однако чаще всего носило эпизодический, бессистемный характер: отдельные сведения о жизни других народов содержатся в древних хрониках, летописях, дневниках и мемуарах путешественников и паломников, а также в житиях святых. Интерес к изучению других культур усилился в XVI в., в эпоху Великих географических открытий, когда люди Старого Света узнали о существовании огромного количества народов, культуры которых разительно отличались от европейских и соседствующих с ними народов.

В эпоху Просвещения были предприняты попытки научного объяснения роли естественной (географической и социальной)

¹ Понятия культуры и коммуникации более подробно рассматриваются в последующих главах.

среды в формировании различных культурных норм, изучались вопросы культурного взаимодействия и преемственности.

Сравнительно-исторический метод, утвердившийся в гуманитарных науках в первой половине XIX в., позволил начать целенаправленное и систематическое изучение культур. У истоков этого метода стоят В. фон Гумбольдт, братья Grimm, Ф. Шеллинг, М. Мюллер, В. Веселовский, В. Пропп и др.

Можно упомянуть тренды в гуманитарных исследованиях второй половины XX в., которые повлияли на развитие теории МКК:

- экспансия методов антропологии и этнографии;
- разрушение концепции европоцентризма;
- повышенный интерес к гендерным исследованиям;
- развитие социологических и психологических теорий власти;
- интерес лингвистики к неязыковым каналам коммуникации и развитие социолингвистики.

История собственно теории МКК началась в 1947 г. в США. Изучение МКК было связано (и связано по сей день) с практическими интересами бизнесменов, политиков, дипломатов. В 1947 г. правительство США создало Институт зарубежной службы (Foreign Service Institute — FSI) для подготовки американских граждан к службе за рубежом. Институт нанял известных ученых: антропологов Эдварда Т. Холла, Рэя Бердвистелла и лингвиста Джорджа Трейджера, которые в процессе работы над программой обучения американцев создали новую научную дисциплину — теорию МКК. Сначала они ставили перед собой чисто практические задачи:

- подготовить дипломатов, политиков, военных специалистов, волонтеров Корпуса мира к более эффективной деятельности за рубежом;
- помочь иностранным студентам и стажерам более успешно адаптироваться в США;
- способствовать разрешению межрасовых и межэтнических конфликтов на территории США.

Поначалу деятельность Института зарубежной службы была не слишком эффективной — у сотрудников института не было достаточно опыта и знаний. В 1959 г. Э. Холл опубликовал книгу «The Silent Language» («Молчаливый язык»). Эта книга оказала огромное влияние на развитие МКК. В своей работе Холл не только убедительно доказал теснейшую связь между культурой и коммуникацией, но и акцентировал внимание ученых на необходимости исследований не столько целых культур, сколько их отдельных поведенческих подсистем. При этом он сравнил изучение культуры с изучением языка (иностранного), ее подсистемы — с грамматическими категориями: мы изучаем категории падежа, вида, времени и т. д. по отдельности, а потом это складывается в некую общую картину — наше представление об иностранном языке. Э. Холл подчеркивал необходимость практической ориентированности новой дисциплины — теории МКК.

Итак, перечислим основные черты теории МКК: она была создана в очень краткие сроки, сравнительно небольшой группой людей, причем это были исследователи из разных областей науки; имела конкретное предназначение (хотя и поставила перед собой ряд вопросов и задач, которые нельзя разрешить в короткий срок).

3. Основные черты МКК как научного направления

Практикоориентированность: FSI мало интересовали абстрактные антропологические и культурные теории, ему были нужны практические инструкции, конкретные сравнительные характеристики культур по различным параметрам. Эта особенность сохраняется в теории МКК по сей день.

На раннем этапе была начата *разработка кросскультурных тренингов*, направленных на ознакомление людей с особенностями культурных норм других этнических групп и облегчение коммуникации с представителями этих групп (в частности, в сфере делового общения). При этом социальные (гендерные, возрастные

и пр.) различия между коммуникантами на раннем этапе развития теории МКК часто игнорировались.

Особое внимание уделялось изучению *невербального аспекта коммуникации*. Основоположники теории МКК создали три новых направления научного исследования:

1. *Проксемика*, занимающаяся изучением пространственного поведения человека и животных. Ею занимался Эдвард Холл. Он выделил четыре дистантные зоны (интимную, личную, социальную и публичную), подчеркивая, что границы зон варьируют в разных культурах и что нарушение этих границ критично для коммуникативного процесса.

2. Еще одним направлением стала *кинесика* — она занимается изучением коммуникации посредством жестов, мимики и поз («язык тела»). Рэй Бердвистелл (Ray Birdwhistell), основатель направления, полагал, что всякое движение тела имеет значение, а система «языка тела» имеет грамматику по типу грамматики естественного языка. Минимальной единицей такого языка является «кинесема». Кинесика стала частью лингвистической и антропологической теории.

3. Лингвист Джордж Трейджер (George L. Trager) создал *паралингвистику* — направление, занимающееся изучением того, как влияют на конечный смысл высказывания просодические компоненты.

Таким образом, ядро МКК составляли «дескриптивные» теории, на основе которых было возможно составить практические инструкции для людей, находящихся в инокультурной среде.

4. Междисциплинарные связи МКК. Дальнейшее развитие теории МКК

Теория МКК представляет собой междисциплинарную область исследований. Она связана со следующими науками:

- 1) теорией коммуникации: на стыке этих наук рассматриваются особенности взаимодействия людей в межкультурном контексте;

- 2) лингвистикой: связь между языком и реальностью, роль языка в процессе коммуникации;
- 3) антропологией: роль культуры в коммуникации, невербальные аспекты коммуникации;
- 4) психологией: влияние стереотипов на мышление и (само)восприятие коммуникантов, личностные характеристики коммуникантов;
- 5) социологией: влияние социального статуса коммуникантов на их общение.

В дальнейшем теория МКК обогатилась множеством теорий. Вот некоторые из них (в скобках приводятся имена ученых — авторов соответствующих теорий):

- теория коммуникативного приспособления (Ховард Джайлз);
- теория аккультурации;
- теория межкультурной адаптации;
- теория управления идентичностью (Уильям Купач, Тадасу Тодд Имаури);
- теория «фейса» (Стелл Тинг-Туми) и др.

5. Прикладное значение теории МКК

Мы сказали, что главной причиной усилившегося интереса к изучению МК взаимодействия являются глобализационные процессы. Однако технический прогресс сильно опережает усвоение нами навыков МК взаимодействия. Мы можем добраться до Германии за несколько часов, ничего при этом о ней не зная. Изучение же особенностей коммуникации с носителями немецкой культуры занимает значительно большее количество времени. Несмотря на интеграционные и глобализационные процессы, многообразие культур в мире далеко от унифицирования, к тому же многие этнические группы пытаются активно противодействовать этим процессам. Именно поэтому во многих странах мира усиливаются националистические настроения — люди начинают ценить свою

культуру, стремятся уберечь ее от унифицирующего воздействия глобализации.

И именно по этим двум причинам — с одной стороны, интенсификации глобализационных процессов, с другой — стремлению к сохранению уникальных культурных ценностей и норм — изучение принципов и стратегий МКК в настоящее время необходимо для каждого члена человеческого общества. Крупным бизнесменам, аналитикам, политикам, переводчикам, преподавателям в силу профессии необходимо регулярно общаться с представителями различных культур. Если мы будем понимать культуру максимально широко, то мы можем сказать, что любой человек, работа которого так или иначе связана с людьми, общается с представителями иных культур, и потому знание стратегий ведения МКК необходимо почти всякому члену общества. Для бытового общения навыки ведения МКК также важны, поскольку в современном мире на территории каждого отдельного государства проживает множество этнических, религиозных, социальных групп, которые ежедневно контактируют друг с другом; тем более важны эти навыки в условиях миграции (в том числе внутренней, т. е. в пределах своей страны), а также во время путешествий и деловых поездок. Наконец, знание принципов МКК, понимание ее механизмов и особенностей необходимо для личностного развития: понимание различий между культурами, их природы и внешних проявлений обогащает индивида и расширяет его представления о себе как о представителе определенной культуры (культур), сущности этой культуры и мире в целом.

Важность изучения теории МКК для человека, занимающегося лингвистикой, сложно переоценить, поскольку оно:

- расширяет представление о коммуникации за счет акцентирования невербального аспекта в передаче информации;
- углубляет представление о междисциплинарных связях лингвистики и ее прикладном значении;
- расширяет представление о возможностях профессиональной самореализации;

- учит механизмам «раскодировки» культурной (в разных смыслах) информации, содержащейся в речи, тем самым развивая аналитические навыки, расширяя представления о возможностях языка как хранилища информации.

Задание

Сделайте презентацию по одной из теорий, созданных и/или развиваемых в рамках межкультурной коммуникации. Неполный список таких теорий приведен выше; информацию о некоторых других теориях вы можете найти в Интернете (например, здесь: <http://www.uky.edu/~drlane/capstone/intercultural/>). Презентация должна включать не менее 15 слайдов и содержать следующую информацию:

1. Автор(-ы) теории, время ее создания.
2. Связь с другими науками (теорией коммуникации, культурологией, психологией и т. д.), а также другими подразделениями теории МКК.
3. Содержание выбранной теории.
4. Области практического применения теории.
5. Список литературы.

Вопросы для самопроверки

1. Как и когда теория межкультурной коммуникации выделилась в отдельную дисциплину? Как вы считаете, почему теория МКК как научное направление оформилась лишь недавно?

2. Назовите научные дисциплины и направления, связь которых с теорией МКК наиболее очевидна. Стоило ли вводить отдельную научную дисциплину — теорию МКК, или можно было продолжать изучать проблемы, которые она пытается разрешить, в рамках других наук? Аргументируйте свой ответ.

3. Каковы основные черты теории МКК как научной дисциплины?

Список рекомендуемой литературы

- Садохин А. П.* Введение в теорию межкультурной коммуникации / А. П. Садохин. М. : Высш. шк., 2005. 310 с.
- Cross-cultural Management Textbook: Lessons from the World Leading Experts. Lexington, Ky. : CreateSpace Independent Publ., 2012. 388 p.
- Hall E. T.* Silent Language / E. T. Hall. Garden City ; New York : Doubleday, 1959. 240 p.

- Hampden-Turner Ch.* Managing People Across Cultures / Ch. Hampden-Turner, F. Trompenaars. Oxford : Capstone, 2004. 376 p.
- Hofstede G.* Cultures and Organizations: Software of the Mind / G. Hofstede, G. J. Hofstede, M. Minkov. Revised and expanded 3rd ed. N. Y. : McGraw-Hill USA, 2010. 561 p.
- Leach E. R.* Culture and Communication: the Logic by Which Symbols Are Connected: an Introduction to the Use of Structuralist Analysis in Social Anthropology / E. R. Leach. Cambridge : Cambridge University Press, 2003. 105 p.
- Lewis R. D.* When Cultures Collide / R. D. Lewis. Boston ; London : Nicholas Brealey International, 2006. 599 p.

Глава 2

Понятие культуры

В данной теме рассматриваются различные подходы к понятию культуры, механизмы усвоения культуры, наиболее распространенные типологии культур, предложенные теоретиками межкультурной коммуникации (классификации Э. Холла, Г. Хофстеде, Р. Льюиса). Целью данной главы является формирование навыка анализа межкультурной коммуникации с применением рассмотренных типологий культур.

1. Понятие культуры

Межкультурная коммуникация — это коммуникация между представителями разных культур. Поэтому для понимания МКК важно осознавать, что такое культура и какова роль культуры в процессе коммуникации.

Определение культуры, приведенное в первой теме, ближе всего к определению английского ученого Эдуарда Б. Тайлора (Edward B. Tylor), одного из основоположников этнографии и антропологии, который понимал культуру как «сложное целое, которое включает знания, верования, искусства, мораль, законы, обычаи и любые иные способности и привычки, приобретаемые человеком как членом общества»¹. Это определение важно и интересно постольку, поскольку оно стремится охватить все многообразные составляющие того, что представители самых разных наук вкладывают в понятие культуры, однако в этом же состоит и его главный недостаток: оно слишком широко. Чтобы анализировать культуру в ее конкретных проявлениях, нам необходимо более узкое определение.

По разным подсчетам, существует от 400 до 1200 различных определений культуры. В рамках данного пособия, разумеется, невозможно охватить их все, поэтому мы рассмотрим лишь три подхода к пониманию культуры. Последние два из них — нормативный

¹ *Tylor E. B. Primitive culture: researches into the development of mythology, philosophy, religion, art, and custom. N. Y. : Holt, 1889. Vol. 1. P. 1.*

и антропологический — с нашей точки зрения, являются наиболее подходящими для решения прикладных задач, связанных с анализом ситуаций межкультурного общения².

Любопытным является *антропобиологический* подход к пониманию культуры: образование этносов и этническая дивергенция у человека выступают как аналог видообразования в природе; развитие культур(ы) отражает и компенсирует угасание процесса биологической адаптации и видообразования.

Нормативный подход: культура состоит из норм и правил, регламентирующих жизнь людей. Если рассматривать культуру как совокупность норм, то при анализе конкретной ситуации межкультурного общения мы можем выделить те нормы каждой из взаимодействующих культур, которые важны в данной ситуации, и проанализировать результаты их взаимодействия.

Культура — это совокупность норм, определяющих человеческое поведение и общение, усваиваемых в процессе социализации и воспроизводимых людьми в ходе социальных практик. В этом определении важно, что:

- культура — это совокупность норм, т. е. она определяет, что дозволено, а что нет, что поощряется и что запрещается. Эти нормы разделяются неким обществом, усваивая эти нормы, человек становится его частью;
- культура не является врожденной, культурные нормы усваиваются человеком. Важным качеством культуры является преемственность: индивидуальная (тождественность личности самой себе в ходе ее развития) и коллективная;
- культура двойственна: она является одновременно и результатом деятельности людей, и механизмами, регулирующими эту деятельность.

Культура в таком понимании далеко не исчерпывается набором норм, специфичных для определенного этноса. То есть не только англичанин и немец — представители разных культур, но и, как

² Более подробный обзор этих и некоторых других подходов к пониманию культуры см. в учебнике А. П. Садохина «Введение в межкультурную коммуникацию», с. 25–29.

уже говорилось, вы и ваши родители являются носителями разных наборов культурных норм, т. е. разных культур. Впрочем, во втором случае различия в культурных нормах, скорее всего, менее значительны и ощутимы, чем в первом.

Антропологический подход: основной смысл культуры видится в деятельности. Культура — это сумма ценностей, норм и систем символов какого-либо общества, которые отражаются в мышлении, представлениях и особенностях поведения ее носителей. Вместе с тем представители когнитивной антропологии видят культуру как совокупность знаний, т. е. как нечто нематериальное, существующее в сознании носителей культуры. Для Клиффорда Гирца (Clifford J. Geertz), американского ученого, основоположника интерпретативной антропологии, культура — это система не знаний, а механизмов, «планов, способов, правил, инструкций», при помощи которых регулируется поведение людей. И такое понимание для нас особенно важно, поскольку мы хотим научиться анализировать ситуации межкультурного общения, т. е. поведение людей в этих ситуациях. А культура в данном понимании — это механизмы, определяющие такое поведение.

В рамках данного курса культуру предлагается понимать как систему норм и механизмов, усваиваемых в ходе социализации, энкультурации и аккультурации, до некоторой степени определяющих поведение человека.

С начала XX в. в науках, изучающих разные культуры (в частности, этнические), существует два подхода: *эволюционистский* и *релятивистский*. Первый восходит к учению Дарвина и предполагает, что существует некая единая шкала развития человечества, и каждая отдельно взятая культура проходит «стандартный», линейный путь развития (т. е., согласно этому подходу, культуры отличаются одна от другой степенью развития, существуют культуры более и менее развитые). Этот подход носит этноцентрический характер.

Второй подход — *релятивистский* — предполагает, что каждая отдельно взятая культура является уникальной. Согласно этому подходу, нужно исследовать не параллельность общего

культурного развития, а частный характер каждой культуры. Каждая культура самостоятельна, особенности культурного бытия всех народов должны осмысляться только в контексте их собственной истории, религии и социальной действительности.

2. Энкультурация и социализация

Процесс усвоения культуры индивидом называется энкультурацией, или инкультурацией (вхождением в культуру). Культура усваивается в процессе онтогенеза (индивидуального развития) человека. Онтогенез — процесс развития индивидуального организма. Этот процесс распадается на две взаимосвязанные, неразделимые части: энкультурацию и социализацию.

Социализация — это «двусторонний процесс (1) постоянной передачи обществом и (2) освоения индивидом в течение всей его жизни социальных норм, культурных ценностей и образцов поведения, позволяющий индивиду функционировать в данном обществе»³. Результат социализации — «индивид, овладевший специфически человеческим способом деятельности (культурным), отличающим его от всех других живых существ»⁴. **Энкультурация** — процесс приобщения индивида к культуре, усвоения им существующих привычек, норм и паттернов поведения, свойств данной культуре. Результат энкультурации — личность (человек), обладающая специфически культурными чертами, которые отличают людей друг от друга. Понятно, что процессы энкультурации и социализации взаимосвязаны и невозможны один без другого: не существует «усредненного» общества, которое не обладало бы никакой культурой — а только в таком возможна была бы социализация без инкультурации; так же невозможна и инкультурация без социализации — невозможно овладеть культурой, не став при этом членом человеческого общества, т. е. не

³ Ковалева А. И. Социализация // Знание. Понимание. Умение. 2004. № 1. С. 139.

⁴ Белик А. А. Культурная (социальная) антропология : учеб. пособие. М. : РГГУ, 2009. С. 50.

освоив специфично человеческих способов деятельности, отличающих нас от животных. Некоторые рассматривают социализацию и инкультурацию как две стороны одного процесса, процесса инкультурации.

Мелвилл Джин Херсковиц (Melville J. Herskovits, автор термина «энкультурация») выделил два этапа энкультурации:

Первый этап (начинается с рождения) — это стадия усвоения норм, языка, этикета. На этом этапе индивид лишен права выбора и оценки, он не может «противиться» вхождению в культуру, в которой растет и развивается, и лишь усваивает предшествующий его появлению на свет этнокультурный опыт.

Второй этап — сознательный этап, на котором возможно обсуждение, оценка норм, принятых в обществе. На этом этапе становится возможным изменение этих норм. Появляются субкультуры, которые не затрагивают ядро культуры.

Таким образом, энкультурация в понимании Херсковица — это процесс, не только обеспечивающий воспроизводство культуры человеком, но и содержащий механизм осуществления изменений.

3. Процесс аккультурации

Приспособление индивида или группы к новой культуре — это и есть процесс аккультурации.

Раньше антропологи понимали под термином «аккультурация» результат продолжительного контакта этнических групп, принадлежащих к разным культурам. В настоящее время под аккультурацией чаще всего понимают результат приспособления индивида или относительно небольшой группы людей к жизни в инокультурной среде, который выражается в смене ценностных установок, трансформации набора социальных ролей (и, следовательно, социального ролевого поведения), изменении идентичности личности. При этом культуру, которая подвергается изменению, называют культурой-реципиентом, а культуру, воздействию которой подвергается первая, — культурой-донором. Аккультурация осуществляется посредством коммуникации.

Следует различать понятия *аккультурации* и *энкультурации* (инкультурации). Первый термин относится к вторичным процессам изменения культурных норм индивида, тогда как термин «энкультурация» относится к приобретению первичных культурных норм. Таким образом, всякий из нас проходит через процесс энкультурации, поскольку все мы принадлежим той или иной культуре. Но лишь немногие сталкиваются с необходимостью аккультурации, связанной со сменой исходных культурных норм или адаптацией к нормам чужой культуры.

В процессе аккультурации человек сталкивается с двумя основными проблемами — сохранения своей культурной идентичности и необходимости существовать в новой для него культуре. Соответственно выделяют четыре стратегии аккультурации:

1. *Ассимиляция* — человек полностью включается в новую культуру, теряя при этом связь со своей культурой, отказываясь от нее. Этой стратегии чаще всего придерживаются люди, которые добровольно переезжают в другую страну (регион) надолго или навсегда.

2. *Сепарация* — отказ от принятия норм иной культуры и сохранение идентификации со своей культурой. В этом случае представители культурного меньшинства стремятся (насколько это возможно) избегать контактов с представителями доминирующей культуры — они селятся отдельно от них, создают общины. Эта стратегия характерна для беженцев, которые вынуждены покинуть родину не по своей воле. Если на такой изоляции настаивают представители доминирующей культуры, это называется сегрегацией.

3. *Маргинализация* — потеря первичной культурной идентичности и отсутствие идентификации с новой культурой. Эта ситуация возникает из-за потери контакта со своей (изначальной) культурной группой, невозможности поддерживать собственную идентичность и нежелания влиться в новую культуру. Маргинализация часто является следствием дискриминации со стороны принимающей культуры.

4. *Интеграция* — это, пожалуй, наиболее удачная стратегия аккультурации. Она предполагает вхождение в новую культуру

без утраты первичной культурной идентичности. Она возможна только при взаимном стремлении обеих сторон (представителей культуры-донора и культуры-реципиента) к сотрудничеству, при их взаимоуважении и понимании необходимости сохранения уникальных черт каждой из них.

Важнейшим результатом и целью аккультурации является долговременная адаптация к жизни в чужой культуре. Адаптация в данном случае означает включение личности в новые для нее системы социальных и профессиональных связей (в том числе усвоение новой системы социальных ролей), а также процесс, имеющий своей целью такое включение. Выделяют два вида адаптации:

«1. Психологическая адаптация представляет собой достижение психологического комфорта в новом обществе.

2. Социокультурная адаптация заключается в умении свободно ориентироваться в новой культуре и обществе, решать повседневные проблемы в семье, в быту, на работе и в школе. Поскольку одним из важнейших показателей успешной адаптации является наличие работы, удовлетворенность ею и уровнем своих профессиональных достижений и, как следствие, своим благосостоянием в новой культуре, исследователи в последнее время в качестве самостоятельного аспекта адаптации выделяют также экономическую адаптацию — способность быть экономически успешным в новых социальных и культурных обстоятельствах»⁵.

Исследователи Брюс Доренуэнд (Bruce Philip Dohrenwend) и Роберт Смит (Robert J. Smith) в статье «К теории аккультурации» (1962)⁶ описали виды результатов аккультурации для индивида при контакте этнических групп. Каждый из четырех выделенных результатов соотносится с той или иной стратегией аккультурации:

⁵ Садохин А. П. Введение в теорию межкультурной коммуникации. М. : Высш. шк., 2005. С. 133–134.

⁶ Dohrenwend B., Smith R. Toward a theory of acculturation // Southwestern Journal of Anthropology. 1962. Vol. 18, № 1. P. 30–39.

1. *Алиенация*, или отчуждение (alienation), — потеря своей культуры и нежелание/невозможность принять чужую. Алиенация соотносится с маргинализацией.

2. *Переориентация* (reorientation) — переход в новую культуру и принятие ее. Переориентация является очевидным следствием ассимиляции.

3. *Нативизм* (nativism) — возврат к родной культуре и всяческое отстаивание прежних устоев. К нативизму чаще всего приводит стратегия сепарации.

4. *Перестраивание* (reconstitution) — обретение неких новых идеалов и создание некой новой, не существовавшей прежде культуры. Связь интеграции и перестраивания существует, однако представляется очевидным, что данная стратегия далеко не всегда приводит к перестраиванию. К тому же возникают трудности с определением того, что можно считать новой культурой. Однако именно в результате перестраивания человечество обогащается новыми культурными группами.

4. Описание культуры

Можно ли составить научное описание культуры? И если да, то как должен выглядеть алгоритм описания? Один из наиболее популярных ответов на этот вопрос — схема Джона и Беатрис Уайтингов (John and Beatrice Whiting), представленная в работе «Children of six cultures. A psycho-cultural analysis».

Описание этой схемы приводим по книге А. А. Белика «Культурная (социальная) антропология»: «В процессе индивидуального становления человека (онтогенезе) на него одновременно влияют и субстанциальные системы (наиболее существенно — тип экономики и род занятий, особенности разделения труда между мужчинами и женщинами, вид брака и соответственно семьи), и проективные системы (в большей степени это касается особенностей религии, магии, ритуалов, игр). В процессе вхождения отдельного человека в культуру, в период его взросления все аспекты обеих систем в той или иной степени воздействуют на формы поведения ребенка, а затем и взрослого.

<...>

Фундаментальное значение, и не только для традиционных обществ, в становлении личностных качеств играют природные факторы. Они действуют на психологические особенности людей различными способами. Совокупность природных особенностей места проживания общества (климат, флора, фауна, наличие монокультуры) существенно влияет на выбор повседневной работы, ее параметры, особенности и т. д. В повседневной деятельности, предопределенной природными факторами, осуществляется отбор тех или иных личностных качеств. Другими словами, природные условия могут опосредованно (через вид занятий) влиять на формирование особенных личностных черт. Более непосредственно на особенности восприятия и познавательные стили воздействует ландшафт — открытый (равнина, степь, тундра, полупустыня, саванна) и закрытый (лес, джунгли, горные системы); однородный (тундра зимой, полупустыня) и разнородный (умеренных климатических зон). Экстремальные климатические условия также могут воздействовать на характер и особенности поведения людей (высокогорье, экстремальный температурный режим, резкие перепады днем и ночью). Весьма существенным является также влияние на всю культуру в целом наличия какой-либо сельскохозяйственной культуры (или богатых запасов полезных ископаемых), а также пищевой рацион представителей различных культур, который может предопределять физические возможности стереотипов поведения и общий стиль реагирования (энергозатратный, энергосберегающий).

<...>

Все эти группы факторов, существующие в виде отдельных элементов культуры, природных условий, исторических обстоятельств и органического разнообразия индивидов, определяют особенности деятельности, мышления, познания, восприятия и эмоционально-психологических состояний человека в условиях различных культур»⁷.

⁷ Белик А. А. Культурная (социальная) антропология. С. 53–54.

Не менее важен вопрос о качестве описания культуры. Как нужно ее описывать? Насколько полно? И что значит «полно описать культуру»? Английский философ Гилберт Райл (Gilbert Ryle) предложил называть описание некоей культуры, сводящееся к изображению (словесному или несловесному) неких действий, явлений, фактов, созданием так называемого «ненасыщенного описания» (thin description). «Ненасыщенное описание», таким образом, это запись текста за информантом, описание некоего обряда и т. д. «Ненасыщенное описание» касается только формы описываемых явлений. «Насыщенное описание» (thick description), по Райлу, предполагает описание явления и всего многообразия его значений, или, по крайней мере, попытку такого описания (подробнее о «насыщенном» и «ненасыщенном» описании у Г. Райла см. в книге К. Гирца «Интерпретация культур», с. 9–42). Таким образом, предмет описания культуры — стратифицированная иерархия наполненных смыслом структур (т. е. она представляет собой градуированное описание явлений культуры).

Для интерпретации поведения человека важно учитывать его культурную принадлежность. При этом не стоит переоценивать влияние культуры на человеческое поведение: личность не исчерпывается совокупностью усвоенных культурных норм; мы ведем себя так или иначе не потому, что являемся русскими, принадлежим к тому или иному поколению и т. д. Культура влияет на поведение и мировоззрение человека, но не определяет его полностью. Человеческое поведение и взаимодействие определяются множеством факторов, не все из которых являются культурными.

5. Кросскультурные (межкультурные) исследования. Типологии культур

Межкультурные исследования основываются на изучении двух или нескольких этнонациональных или региональных культур по определенным параметрам с целью установления как универсальных принципов и закономерностей культуры, так и их специфических черт и различий. Особое внимание уделяется изучению

контекста, ситуаций, в которых культурные различия представителей разных этнических групп и национальных государств наиболее ощутимы. Эти исследования проводятся в рамках сравнительной культурологии, этнографии, теории МКК и других наук.

Типологии культур

В теории МКК благодаря ее изначальной практической направленности стало традиционным группировать культуры в зависимости от различных параметров. Стоит отметить, что в теории МКК культуры чаще всего классифицируют в зависимости от тех параметров, которые релевантны в профессиональной коммуникации (отношение ко времени, моно/мультизадачность и пр.). Назовем несколько распространенных типологий:

- классификация корпоративных культур Г. Хофстеде;
- классификация Э. Холла;
- классификация Р. Льюиса.

Классификация голландского социолога *Герта Хофстеде* (Geert Hofstede) является одной из самых известных типологий корпоративных культур. Типология организационных культур Г. Хофстеде была разработана в начале 1980-х гг. на основе результатов масштабного исследования, проведенного в разных подразделениях транснациональной компании IBM (опрошено 116 тыс. служащих в 40 странах). Хофстеде предложил 6 параметров для каждой культуры (страны):

- дистанцированность от власти,
- индивидуализм — коллективизм,
- маскулинность — феминность,
- принятие — неприятие неопределенности,
- прагматизм,
- сдержанность.

Страна (культура) получает баллы по каждому параметру (от 0 до 100). Классификация полезна при анализе взаимодействий представителей разных культур (стран) в профессиональной сфере, еще одно ее достоинство — описано множество стран.

Эдвард Холл (Edward T. Hall) предложил разделить культуры в зависимости от характера использования ими пространства и времени на высококонтекстные и низкоконтекстные, а также культуры с преобладающим монохромным или полихромным использованием времени.

Высококонтекстные культуры характеризуются плотностью социальных связей (статус и репутация распространяются на все сферы жизни), личная жизнь не отделена от профессиональной. К странам с высоким контекстом культуры принадлежат Франция, Испания, Италия, страны Ближнего Востока, Япония и Россия. Представители *низкоконтекстного типа культуры* не просто разделяют частную и общественную жизнь, но и рассматривают каждый сектор своей жизни отдельно. Причем статус и репутация не распространяются автоматически на все сферы жизни. Примеры стран низкоконтекстной культуры: США, Канада, Голландия, Скандинавские страны, Германия и т. д.⁸

Представители *монохромных культур* стремятся четко расписывать свой график и заниматься делами последовательно, приступать к выполнению новой задачи только после выполнения предыдущей. В этих культурах межличностные отношения менее важны, чем выполнение задачи — по крайней мере, в деловой сфере. Монохромными считают США, Англию, Германию, Скандинавские страны. Представители *полихромных культур* чаще занимаются множеством дел одновременно, четких графиков они не составляют или, по крайней мере, не слишком охотно их придерживаются. Дружеские отношения бывают важнее, чем намеченные сроки, межличностные отношения могут ставиться выше интересов дела. К полихромным культурам Э. Холл отнес культуры латиноамериканских и арабских стран, а также России⁹.

Третья классификация — *классификация Ричарда Льюиса* (Richard D. Lewis) — имеет много общего с классификацией

⁸ Hall E. T. Beyond Culture. Garden City ; New York : Anchor Press, 1976.

⁹ Hall E. T. The hidden dimension. Garden City ; New York : Doubleday, 1966.

Холла. В основу классификации положена организация деятельности людей во времени. Культуры делятся на:

- моноактивные (Linear-active): 1 единица времени = 1 задача. Важны пунктуальность, исполнительность; выполнение задачи — превыше всего. Примеры: немецкая, американская, английская культуры;
- полиактивные (Multi-active). Для них характерны эмоциональность, гибкость, ориентация на межличностные отношения. Примеры: итальянская, испанская, бразильская культуры;
- реактивные (Reactive). Ориентированы на сохранение репутации. Для них характерны вежливость, неконфликтность, терпеливость. Примеры: японская, китайская, корейская культуры¹⁰.

Р. Льюис (р. 1930) до сих пор успешно занимается консалтингом в области межкультурной коммуникации, возглавляет компанию Richard Lewis Communications, услугами которой пользуются многие крупные международные компании. Р. Льюис также ведет блог, посвященный различным актуальным вопросам межкультурной коммуникации: <http://blog.crossculture.com/>.

Мы рассмотрели лишь три классификации культур по различным параметрам; вообще же их существует великое множество. Нужно помнить, что любая подобная классификация — это своего рода упрощение действительности. Так, например, она не учитывает поликультурности обществ, тогда как совершенно очевидно, что в каждой стране существует множество типов и подтипов деловых культур, и классификация призвана найти то общее, что объединяет их все. При этом она описывает в каждом конкретном случае некую «идеальную», усредненную культуру, которая может сильно отличаться от реальных поведенческих норм.

Приведенные классификации тем не менее могут быть полезны, если уметь правильно применять их: например, пользоваться

¹⁰ Lewis R. D. When cultures collide: managing successfully across cultures. Boston ; London : Nicholas Brealey International, 2006. 599 p.

классификацией культур в зависимости от отношения ко времени при анализе ситуации, для понимания которой действительно имеет значение монохромность/полихромность культуры участников. При этом очень важно помнить, что человек является не просто носителем определенной культуры (культур), это личность, которая имеет очень сложную «структуру».

Задание

Посетите сайт Центра Хофстеде¹¹. Сравните Россию с несколькими произвольно выбранными странами по шести параметрам, лежащим в основе типологии Хофстеде. Ответьте на следующие вопросы:

- В чем вы видите практическую пользу подобного рода инструментов сравнения? В каких сферах деятельности или при решении каких практических задач они могут быть полезны?
- В чем вы видите недостатки данного инструмента (исходной модели, способа сбора и интерпретации данных, их представления и пр.)?

Вопросы для самопроверки

1. Что такое культура? Перечислите основные подходы к пониманию культуры и к ее изучению. Кратко охарактеризуйте их.

2. Дайте определение энкультурации. Какие этапы энкультурации выделяет М. Херсковиц? Опишите каждый этап.

3. Что такое аккультурация? Какие стратегии и результаты аккультурации выделяют исследователи этого явления? Как происходит формирование новой культуры?

4. Что значит «описать культуру»? Что такое «насыщенное» и «ненаасыщенное» описание (в терминах Г. Райла)?

5. Опишите классификации культур, предложенные Г. Хофстеде, Э. Холлом и Р. Льюисом. Каковы их достоинства и недостатки? При анализе каких ситуаций их можно эффективно применять?

Список рекомендуемой литературы

Белик А. А. Культурная (социальная) антропология : учеб. пособие / А. А. Белик. М. : РГГУ, 2009. 613 с.

¹¹ <http://geert-hofstede.com/countries.html>

- Гирц К.* Интерпретация культур : пер. с англ. / К. Гирц. М. : Рос. полит. энцикл. (РОССПЭН), 2004. 560 с.
- Садохин А. П.* Введение в теорию межкультурной коммуникации / А. П. Садохин. М. : Высш. шк., 2005. 310 с.
- Hall E. T.* Beyond Culture / E. T. Hall. Garden City ; New York : Anchor Press, 1976. 256 p.
- Hall E. T.* The Hidden Dimension / E. T. Hall. Garden City ; New York : Doubleday, 1966. 201 p.
- Hofstede G. H.* Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values / G. H. Hofstede. Beverly Hills, Calif. : Sage Publications, 1980. 475 p.
- Hofstede G. H.* Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations / G. H. Hofstede. 2nd ed. Thousand Oaks, Calif. : Sage Publications, 2001. 596 p.
- Lewis R. D.* When Cultures Collide: Managing Successfully Across Cultures / R. D. Lewis. Boston ; London : Nicholas Brealey International, 2006. 599 p.
- Tylor E. B.* Primitive Culture: Researches into the Development of Mythology, Philosophy, Religion, Art, and Custom / E. B. Tylor. Cambridge : Cambridge university press, 2010. Vol. 1–2.
- Whiting B. W.* Children of Six Cultures. A Psycho-cultural Analysis / B. W. Whiting, J. W. M. Whiting. Cambridge, Mass., 1975. 237 p.

Электронные ресурсы

<http://blog.crossculture.com/>
<http://geert-hofstede.com/>

Глава 3

Понятие коммуникации

В главе рассматриваются понятие коммуникации, а также некоторые модели коммуникации: классическая модель Г. Ласвелла; модель К. Шеннона и У. Уивера, включающая понятия шума и избыточности коммуникации; модель Р. Якобсона, где каждому компоненту коммуникации соответствует определенная коммуникативная функция, реализация которой зависит от этого компонента; модель Д. Хаймса, описывающая восемь составляющих коммуникативного акта. Рассматриваются также понятия эффективности коммуникации и теория коммуникативного приспособления.

1. Определение коммуникации

Коммуникация — обмен информацией между людьми посредством общей системы знаков.

Мы общаемся не только посредством естественного языка. Мы сообщаем друг другу информацию с помощью жестов, мимики, поз, нашего положения в пространстве, паравербальных средств. Как мы сообщаем собеседнику о нашем состоянии, настроении и т. п.? Мы пользуемся некой общей для нас и нашего собеседника системой знаков. Чтобы коммуникация была возможна, нам нужен некий общий код, с помощью которого мы кодируем информацию, которую хотим передать, и расшифровываем информацию, которую получаем от собеседника. Поэтому коммуникация — объект исследования семиотики, и в семиотическом смысле коммуникацией будет являться и созерцание картины или памятника архитектуры, просмотр фильма или сериала (коммуникация не всегда предполагает непосредственную реакцию). Коммуникантами могут являться не только люди, более того, не только живые существа. Подключение смартфона к компьютеру — тоже коммуникация. Коммуникацию могут осуществлять животные. Коммуникация — это информационный обмен любого рода.

Вербальная коммуникация (коммуникация с помощью естественного языка) ориентирована на сознание, в отличие от всех

других видов коммуникаций. Невербальные коммуникации возможны и в животном мире.

2. Модели коммуникации

Как можно исследовать коммуникацию? Существует несколько подходов к анализу коммуникации, обзор и краткий анализ которых представлен в работе П. Булла¹. Для большинства из них общим является разбиение коммуникации на составляющие, т. е. создание моделей коммуникации.

Одна из самых популярных моделей коммуникации — *модель американского исследователя политики и пропаганды Гарольда Д. Лассвелла* (Harold D. Lasswell): *Who says what to whom in which channel with what effect?*

Формула Г. Лассвелла считается классической. По сути, Г. Лассвелл делит коммуникацию на 5 компонентов, он выделяет отправителя, или адресанта (who?), сообщение (what?), получателя, или адресата (to whom?), канал (in which channel?) и последствия, или эффект (with what effect?). В соответствии с этими компонентами выделяют сферы исследования коммуникации: исследование управления коммуникацией (действий отправителя), исследование содержательной стороны коммуникации (сообщения), исследование коммуникативной среды (канала), исследование аудитории (получателя), исследование коммуникативного воздействия (эффекта).

Довольно долго была популярна *модель коммуникации*, предложенная в конце 40-х гг. американскими математиками *Клодом Шенноном* (Claude E. Shannon) и *Уорреном Уивером* (Warren Weaver).

В модели пять основных элементов:

1. **Источник информации**, который выбирает одно сообщение из множества возможных для его последующей передачи. Уровень случайности выбора сообщения называют энтропией.

¹ Bull P. Communication Under the Microscope: The Theory and Practice of Microanalysis. L. ; N. Y. : Routledge, 2002. P. 6–23.

2. **Передачик**, который в некоторой степени влияет на сообщение, он производит сигнал, который передается по каналу связи.

Под **сигналом** понимают физический процесс, представляющий собой материальное воплощение информационного сообщения, и смысловое содержание определенного физического состояния или процесса, как, например, сигналы светофора, звуковые предупреждающие сигналы и т. п. В вербальной коммуникации сигнал — это звуковые колебания, которые создаются органами речи адресата и воспринимаются органами слуха адресанта.

3. **Канал** — средство, используемое для передачи сигнала от передатчика к приемнику.

Выделяют:

- 1) *вербальный канал коммуникации* — по нему передается информация, закодированная с помощью естественного языка;
- 2) *паравербальный канал* — голосовые модуляции (изменения интонации), которые передают информацию об отношении говорящего к содержанию сообщения и адресанту, выделяют те или иные компоненты информации;
- 3) *невербальные каналы коммуникации*:
 - визуальный (оптический) канал,
 - аудиальный (слуховой) канал,
 - ольфакторный (обонятельный) канал,
 - тактильный канал,
 - вкусовой канал,
 - проксематический канал (расположение собеседников относительно друг друга, расстояние между ними),
 - кинетический канал (поза, жесты, мимика).

4. **Приемник** — он преобразует сигнал в сообщение.

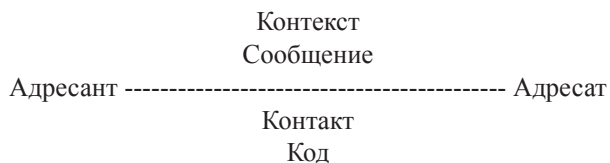
5. **Получатель** — тот (или то), кому предназначено сообщение.

Помимо этих терминов, Шеннон ввел также понятия шума и избыточности.

Шум — это то, что искажает сообщение, нарушает его целостность, полноту и возможность восприятия информации приемником. В вербальной коммуникации шумом является обилие ошибок в речи, сильный акцент и пр.

Избыточность — дублирование элементов сообщения для предотвращения коммуникативной неудачи, средство против шума. Свойство избыточности демонстрируют обычно на примере естественных языков. Считается, что все языки приблизительно наполовину избыточны: можно залить кляксами половину слов текста или стереть половину слов в радиовыступлении, но при этом все же сохранится возможность понять их.

Модель Якобсона. Данная модель была предложена в статье «Лингвистика и поэтика» знаменитого лингвиста русского происхождения Романа Якобсона. Эту модель обычно рассматривают в курсе основ языкознания. В модели коммуникации или речевого события, по Якобсону, участвуют адресант и адресат, от первого ко второму направляется сообщение, которое написано с помощью кода, контекст в модели Якобсона связан с содержанием сообщения, с информацией, им передаваемой, понятие контакта связано с регулятивным аспектом коммуникации. Каждому компоненту коммуникации соответствует определенная коммуникативная (языковая) функция, реализация которой зависит от этого компонента.



«*Адресант* (addresser) посылает *сообщение адресату* (addressee). Чтобы сообщение могло выполнять свои функции, необходимы:

контекст (context), о котором идет речь (в другой, не вполне однозначной терминологии, «референт» = referent); контекст должен восприниматься адресатом и либо быть вербальным, либо допускать вербализацию;

код (code), полностью или хотя бы частично общий для адресанта и адресата (или, другими словами, для кодирующего и декодирующего);

и наконец, *контакт* (contact) — физический канал и психологическая связь между адресантом и адресатом, обуславливающие возможность установить и поддерживать коммуникацию»².

Отправителю, или адресанту, соответствует *экспрессивная*, или *эмотивная* функция (выражение мысли, эмоции, отношения). Эта функция «имеет своей целью прямое выражение отношения говорящего к тому, о чем он говорит. Она связана со стремлением произвести впечатление наличия определенных эмоций, подлинных или притворных. <...> Чисто эмотивный слой языка представлен междометиями. Они отличаются от средств референтивного языка как своим звуковым обликом (особые звукосочетания или даже звуки, не встречающиеся в других словах), так и синтаксической ролью (они являются не членами, а эквивалентами предложений)»³. Эмотивная функция в чистом виде проявляется в междометиях, окрашивает в известной степени все наши высказывания — на звуковом, грамматическом и лексическом уровнях.

Адресат (получатель) — *конативная*, или *апеллятивная*, функция (воздействие на собеседника); «ориентация на адресата — конативная функция — находит свое чисто грамматическое выражение в звательной форме и повелительном наклонении, которые синтаксически, морфологически, а часто и фонологически отклоняются от прочих именных и глагольных категорий. Повелительные предложения коренным образом отличаются от повествовательных: последние могут быть истинными или ложными, а первые — нет»⁴.

Сообщение — *поэтическая* функция (выразительность самого сообщения). «Любая попытка ограничить сферу поэтической функции только поэзией или свести поэзию только к поэтической функции представляет собой опасное упрощенчество. Поэтическая функция является не единственной функцией словесного искусства, а лишь его центральной определяющей функцией,

² Якобсон Р. О. Лингвистика и поэтика // Структурализм: «за» и «против» : сб. ст. М. : Прогресс, 1975. С. 198.

³ Там же. С. 198–199.

⁴ Там же. С. 200.

тогда как во всех прочих видах речевой деятельности она выступает как вторичный, дополнительный компонент. Эта функция, усиливая осязаемость знаков, углубляет фундаментальную дихотомию между знаками и предметами. Поэтому, занимаясь поэтической функцией, лингвисты не могут ограничиться областью поэзии. <...> Если два собственных имени связаны сочинительной связью, то адресант, хотя и бессознательно, ставит более короткое имя первым (разумеется, если не вмешиваются соображения иерархии): это обеспечивает сообщению лучшую форму»⁵.

Контекст — *референтивная* (денотативная, или когнитивная, или коммуникативная) функция (сообщение о явлениях окружающей действительности). «Установка на референт, ориентация на контекст является центральной задачей многих сообщений, лингвист-исследователь должен учитывать и побочные проявления прочих функций»⁶.

Контакт — *фатическая* функция (установление, поддержание или прерывание контакта). «Существуют сообщения, основное назначение которых — установить, продолжить или прервать коммуникацию, проверить, работает ли канал связи («Алло, вы хорошо меня слышите?»), привлечь внимание собеседника или убедиться, что он слушает внимательно. <...> Эта направленность на контакт, или, в терминах Малиновского, *фатическая* функция, осуществляется посредством обмена ритуальными формулами или даже целыми диалогами, единственная цель которых — поддержание коммуникации. <...> Стремление начать и поддерживать коммуникацию характерно для говорящих птиц; именно фатическая функция языка является единственной функцией, общей для них и для людей. Эту функцию первой усваивают дети; стремление вступать в коммуникацию появляется у них гораздо раньше способности передавать или принимать информативные сообщения»⁷.

Код — *метаязыковая* функция (установление тождественности кодов адресата и адресанта, корректировка кода). «Если

⁵ Якобсон Р. О. Лингвистика и поэтика. С. 202–203.

⁶ Там же. С. 198.

⁷ Там же. С. 201.

говорящему или слушающему необходимо проверить, пользуются ли они одним и тем же кодом, то предметом речи становится сам код: речь выполняет здесь *метаязыковую* функцию (т. е. функцию толкования). «Я вас не совсем понимаю, что вы имеете в виду?» — спрашивает слушающий. А говорящий, предвосхищая подобные вопросы, спрашивает сам: «Вы понимаете, что я имею в виду?» <...> В процессе изучения языка, в особенности при усвоении родного языка ребенком, широко используются подобные метаязыковые операции; афазия часто заключается в утрате способности к метаязыковым операциям»⁸.

Критики этой теории отмечают, что все функции коммуникации, выделенные Р. Якобсоном, в сущности являются разновидностями коммуникативной и выступают как однопорядковые.

Модель Хаймса. Изучение реальных актов коммуникации привело со временем к усложнению модели коммуникации — прежде всего под влиянием исследований по так называемой «этнографии речи», т. е. под влиянием включенных наблюдений над процессом коммуникации. В зарубежной науке широкое распространение получили перечни компонентов коммуникации. Наиболее известен перечень, предложенный американским лингвистом Деллом Хаймсом (Hymes, 1927–2009), номенклатура которого удобно образует акроним **SPEAKING**:

- **Scene** — **сцена (обстановка)**: общие физические обстоятельства, при которых протекает коммуникативный акт, и культурные представления о том, каким должен быть коммуникативный акт в этих обстоятельствах (например, лекция: аудитория, во столько-то, там-то, официальная коммуникация).
- **Participants** — **участники**: отправитель (адресант) сообщения и получатель (адресат). Есть такие формы коммуникации, особенно массовой, когда получатель является обобщенным (например, в рекламе) или групповым (как в лекции).

⁸ Там же. С. 202.

- **Effect** — **эффект**: здесь различают цели коммуникации и ее исход (предполагаемый и реальный, часто непредвиденный). Лекция может задумываться как увлекательный рассказ о важных вещах, а на деле оказывается скучным рассказом о какой-то ерунде.
- **Action** — **ход действия**: форма и содержание сообщения. Это реальный текст, создаваемый адресантом, который может описываться средствами лингвистики как с формальной, так и с содержательной (семантической) точки зрения.
- **Key** — **ключ**: манера, как индивидуальная, так и обусловленная обстановкой, социальными нормами.
- **Instruments** — **инструментарий**: это каналы и коды, участвующие в кодировании и передачи сообщения. Предмет системной лингвистики.
- **Norms** — **нормы**: кодирование и интерпретация сообщения подчиняется нормам коммуникации — для адресанта нормы определяют содержание сообщения и набор средств для его передачи, для адресата — набор ожиданий.
- **Genres** — **жанры**: устойчивые, типические формы сообщений. Так, жанр лекции определяет ее тематику, ее структуру, возможности подачи информации, определенные стилистические ограничения на выбор языковых средств и пр.

3. Проблема эффективности коммуникации

Какую коммуникацию можно считать успешной, т. е. эффективной, а какую нельзя? Существует два подхода к оценке эффективности коммуникации.

Информационный (семантический) подход: эффективность коммуникации определяется количеством информации, которую адресанту удалось передать без потерь, т. е. полнотой информации, которая адекватно понята адресатом.

Прагматический подход: эффективность коммуникации определяется адекватностью реакции со стороны адресата.

Оба подхода дополняют друг друга, поскольку акцентируют разные стороны коммуникации. В коммуникации мы передаем

информацию, но также рассчитываем на определенную реакцию со стороны собеседника.

Во время деловых переговоров каждой из сторон важно не только изложить условия, на которых она готова заключить сделку, но и убедить другую сторону в том, что эти условия для нее выгодны или, во всяком случае, приемлемы. Изложение условий и их понимание адресатом относится к информационной стороне коммуникации. Приятие или неприятие этих условий собеседником — к прагматической. Можно адекватно передать информацию. Но это не обязательно повлечет за собой искомую реакцию. И наоборот: искомая реакция может быть вызвана неполнотой полученной информации.

Ясно, что отправителю обычно важны оба аспекта: его задача получить нужную реакцию, не введя собеседника в заблуждение. Для этого он должен постараться передать всю информацию, которая позволит добиться требуемого эффекта, и не передать той информации, которая вызовет у собеседника обратный эффект.

При межкультурном общении необходимо:

- корректно кодировать информацию в основном канале (т. е., говоря проще, правильно говорить на том языке, который вы используете для общения, чтобы не исказить основную информацию);
- корректно использовать дополнительные каналы коммуникации: невербальные способы передачи информации в разных культурах различаются, поэтому:
 - задача-минимум — не передать с помощью невербального канала ту информацию, которая может помешать достижению прагматической цели взаимодействия,
 - задача-максимум — передать с помощью невербального канала ту информацию, которая бы способствовала достижению цели;
- учитывать значимость различных каналов передачи информации в разных культурах: так, в русской культуре не принята активная жестикуляция, в отличие, например, от испанской, где жест эмфатически усиливает эмоционально не

нейтральную информацию, поэтому активное жестикулирование может вызвать у русского собеседника ощущение тревоги, поскольку дополнительная кинетическая эмфаза воспринимается им как чрезмерная, неконтролируемая эмоциональность, готовность к агрессии.

В норме собеседник должен чувствовать себя комфортно, не должен отвлекаться, преодолевать трудности понимания и интерпретации сообщения; не должен ущемляться его социальный статус, самооценка.

Как себя вести, если возникает необходимость коммуникации с представителем культуры, о которой не имеешь соответствующей информации?

- Постараться вести себя максимально нейтрально: меньше говорить, больше слушать, стараться не проявлять инициативы при изменении дистанции с собеседником, стараться не использовать экспрессивные жесты и мимику.
- Наблюдать за собеседником, его манерой речи, жестами, мимикой. Обычно мы сами друг другу подсказываем, как нам удобно, чтобы с нами общались. Позвольте своему собеседнику сообщить вам эту информацию.

4. Теория коммуникативного приспособления

В теории МКК способность человека адаптировать свое коммуникативное поведение в зависимости от собеседника и задач коммуникации изучается в рамках теории коммуникативного приспособления (Communication accommodation theory — CAT).

Теория разработана лингвистом Говардом Джайлзом в конце 1980-х гг. Суть теории: во время взаимодействия люди изменяют характер своей речи, интонации, жестикуляции, чтобы приспособиться к собеседнику. Теория исследует, как и почему люди стремятся нивелировать или подчеркнуть различия между ними, как на их коммуникативное поведение влияет микроконтекст, а также имплицитные проявления власти (например, при внутригрупповом общении).

В практике МКК важно, что люди в принципе могут приспособиваться к коммуникативным паттернам других людей. Они могут менять:

- лингвистические параметры общения: выбор лексики, грамматических средств, специфических выражений и конструкций;
- паралингвистические параметры общения: интонирование, акцентуацию, особенности артикуляции (акцент);
- кинетические параметры общения: жесты, мимику, позы.

Почему люди это делают в обычном общении? На этот счет существует две теории:

- Теория привлекательности сходства (Similarity-Attraction Theory): чем более мы сходны в поведении и установках с другими людьми, тем более мы для них привлекательны; согласно этой теории, коммуникативное приспособление является одним из механизмов стать привлекательнее в глазах других.
- Теория социального обмена (Social Exchange Theory): прежде чем начать действовать, мы стремимся оценить плюсы и минусы альтернативного способа поведения; согласно этой теории, коммуникативное приспособление ощущается как более выгодная или, во всяком случае, менее рискованная (в сравнении с неясными последствиями неадаптированного поведения) стратегия поведения.

В процессе межкультурного общения человек меняет свое коммуникативное поведение в двух ситуациях:

- непроизвольно — когда подсознательно стремится уменьшить культурные различия между собой и собеседником, хочет казаться ему максимально «своим». Это один из очень сильных психологических факторов, влияющих, например, на эффективность обучения иностранному языку в ситуации реального межкультурного взаимодействия: стремясь не выделяться, человек начинает подражать на языковом и невербальном уровне окружающим его представителям другой культуры;

- намеренно — когда находится в экстремальной коммуникативной ситуации, требующей от него максимально эффективной коммуникации в условиях, когда у него нет естественных или уже сформированных коммуникативных паттернов, способствующих коммуникации с представителем данной конкретной культуры.

Согласно теории каузальной атрибуции, коммуникативное приспособление оценивается позитивно или негативно в зависимости от того, какие причины приписываются такому поведению собеседником. В тех случаях, когда такое поведение кажется направленным на уменьшение культурного барьера, оно, как правило, оценивается положительно. Но оно же может оцениваться отрицательно, если исходная причина видится в том, что партнер меняет свое поведение под давлением ситуации или с целью «расслабить», «усыпить бдительность» собеседника. Это означает, что коммуникативное приспособление не должно быть слишком явным, не должно бросаться в глаза — в этом случае меньше шансов, что такое коммуникативное поведение будет расценено как неискренность.

Задание

Посмотрите фрагмент фильма *Intolerable Cruelty* (2003, реж. Joel Coen)⁹. В данной сцене показаны переговоры в адвокатской конторе, предшествующие бракоразводному процессу: адвокат Майлз представляет интересы ответчика (супруга, получившего повестку в суд) и ведет переговоры с адвокатом истца (жены ответчика). Проанализируйте этот коммуникативный акт и охарактеризуйте его по следующим параметрам:

- Выделите те элементы коммуникативного акта, которые составляют компоненты SPEAKING-модели Д. Хаймса. По возможности укажите на наиболее существенные особенности данного конкретного коммуникативного акта.
- Определите степень эффективности коммуникации для обеих сторон и причины ее успешности/неуспешности с вашей точки зрения (анализируйте только то, как кодировалась

⁹ <http://www.youtube.com/watch?v=w1EhS9BmQRw>

информация — вербально и невербально, а также обстоятельства коммуникативного акта и распределение коммуникативных ролей).

Вопросы для самопроверки

1. Что такое коммуникация? Является ли коммуникацией ваш разговор с кошкой?

2. Опишите модели коммуникации, предложенные Г. Лассвеллом, К. Шенноном и У. Уивером, Р. Якобсоном, Д. Хаймсом. Для каких типов коммуникации наиболее пригодна каждая модель? Можно ли все эти модели назвать универсальными? Аргументируйте свой ответ.

3. Какую коммуникацию можно назвать эффективной? Как определяется эффективность коммуникации?

4. В чем заключается теория коммуникативного приспособления? Как она может применяться в анализе ситуации межкультурного общения?

Список рекомендуемой литературы

Кашкин В. Б. Введение в теорию коммуникации : учеб. пособие / В. Б. Кашкин. Воронеж : Изд-во ВГТУ, 2000. 175 с.

Почепцов Г. Г. Теория коммуникации / Г. Г. Почепцов. Киев : Ваклер ; Москва : Рефл-бук, 2001. 656 с.

Эко У. Отсутствующая структура. Введение в семиологию / У. Эко ; пер. с итал. В. Г. Резник и А. Г. Погоняйло. СПб. : Симпозиум, 2006. 544 с.

Якобсон Р. О. Лингвистика и поэтика / Р. О. Якобсон // Структурализм: «за» и «против» : сб. ст. М. : Прогресс, 1975. С. 193–230.

Bull P. Communication Under the Microscope: The Theory and Practice of Microanalysis / P. Bull. L. ; N. Y. : Routledge, 2002. 184 p.

Goffman E. Interaction Ritual: Essays on Face-to-face Behavior / E. Goffman. N. Y. : Pantheon Books, 1982. 270 p.

Глава 4

Психологические аспекты коммуникации

Цель данной главы — сформировать представление о влиянии психологических факторов на коммуникацию. В теме будут рассмотрены следующие основные понятия: Я-концепция, личность, идентичность, *face* (публичный образ Я). Взаимосвязь между этими базовыми психологическими понятиями представляется очевидной, поэтому в некоторых случаях она не эксплицируется в тексте. В конце главы рассматривается теория вежливости, которая устанавливает взаимосвязь между характером коммуникации и выбором речевых форм вербального взаимодействия с понятием публичного образа Я (*face*) и определяет вежливость как выражение намерения говорящего уменьшить опасность, которой подвергается публичное Я (*face*) его самого и его собеседников в процессе коммуникации. Эта теория описывает стратегии коммуникации в зависимости от ее воздействия на публичный образ Я коммуникантов.

1. Личность. Я-концепция. Идентичность

Коммуникация, в том числе и межкультурная, — это в первую очередь межличностное взаимодействие. Личность — относительно устойчивая система поведения индивида, построенная прежде всего на основе включенности в социальный контекст. Стержневым образованием личности является самооценка, которая строится на оценках индивида другими людьми и его оценивании этих других.

Личность — результат взаимодействия биологического, психологического и социального начал. Общество воздействует на личность на микро- и макроуровнях. Микроуровень — ближайшее социальное окружение личности (друзья, семья, однокурсники, коллеги по работе и пр.). Макроуровень — социальная среда, то общество, к которому принадлежит личность (человечество вообще на конкретном этапе своего развития, государство, его отдельные структуры).

Все это воздействует на личность, она осознает себя частью общества, однако главным регулятором собственного поведения

является она сама. То, как человек видит себя и как он истолковывает собственные действия, составляет **Я-концепцию** личности. В соответствии с ней человек ведет свою деятельность.

Источники знания личности о своем Я:

1. Ранняя социализация: имеется сильная связь между тем, что родители думают о способностях своего ребенка, и детской Я-концепцией;
2. Оценки других людей (концепция «зеркального Я» Чарльза Кули (Charles H. Cooley)): человек воспринимает себя на основе того, как другие воспринимают его и реагируют на него. Восприятие того, как другие реагируют на нас, называется отраженной оценкой;
3. Самонаблюдение;
4. Социальное сравнение: самонаблюдение + наблюдение за другими;
5. Членство в различных социальных группах — социальная идентичность;

Две стороны Я:

- 1) Я — результат отделения человеком самого себя от окружающей среды, общества;
- 2) Я — объект самопознания человека (самовосприятие и самопонимание).

Я-концепция может быть подвержена изменениям в течение всей жизни личности. Она зарождается в младенчестве, когда ребенок осознает свою «отдельность» от мира, и подвергается изменениям даже в преклонном возрасте.

Идентичность (эго-идентичностью), вслед за Эриком Эриксоном (Erik H. Erikson), называют ощущение самоидентичности личности. Это ощущение тождественности нашего Я самому себе несмотря на изменения, которые происходят с нами в течение жизни.

Однако идентичность может пониматься и как «соотнесение индивида с социальной группой или этносоциальной общностью, с которой он разделяет определенные нормы, ценности, групповые установки, а также то, как воспринимают человека окружающие,

с какой из групп его соотносят»¹. Каждый человек является членом нескольких социальных групп, и в зависимости от характера той или иной группы, а также природы самой идентичности, выделяют разные ее виды.

2. Виды идентичностей

Социальная идентичность индивида — представление человека о том, кем он является, определяемое принадлежностью к той или иной социальной группе вместе с присущими ей нормами и ценностями. Важным является то, что человек рассматривает других людей как членов тех социальных групп, в которые входит он сам («нас»), или же как членов других групп («их»). При этом «мы» — это люди, принадлежащие к группам, членство в которых важно для индивида. Например, человек, для которого большое значение имеет его семья и рабочий коллектив, будет относить всех членов этих групп к категории «мы». Соседи по лестничной клетке, сотрудники конкурирующей фирмы, американцы, украинцы — вообще все, кто не является членом семьи или коллектива, — это «они», чужаки, не входящие в «нашу» группу. Группы, входящие для нас в категорию «мы», составляют часть нашей социальной идентичности.

Социальная идентичность составляет интегральную часть Я-концепции. Мы разделяем успехи и неудачи «наших» групп, поскольку мы отчасти воспринимаем их как наши собственные.

Мы ощущаем себя не просто как часть общества, а как часть конкретных социальных групп. В зависимости от характера этих групп выделяют различные типы идентичностей:

- Гендерная идентичность — идентификация личности с группой, обладающей культурными нормами, соответствующими представлениям о мужественности или женственности. Гендер — не то же самое, что биологический пол. Гендер — это следование образцам поведения,

¹ Словарь социолнгвистических терминов / Рос. акад. наук, Ин-т языкознания; Рос. акад. лингв. наук ; отв. ред. В. Ю. Михальченко. М., 2006. С. 200.

соответствующим сложившемуся в обществе представлению о том, что значит быть мужчиной или женщиной, это «социальный пол», который определяет поведение человека в обществе.

- Сексуальная идентичность — самоидентификация индивида с людьми, имеющими ту же сексуальную ориентацию. Человек может считать себя гетеро/гомосексуалом, педофилом, геронтофилом и т. д. Стоит отметить, что в разных обществах на разных этапах их исторического развития поощрялись или, по крайней мере, считались приемлемыми все известные в настоящий момент варианты сексуальной идентичности.
- Возрастная идентичность — самоидентификация личности с группой людей определенного возраста (как биологического, так и психологического), поколения и со своим представлением о людях этого возраста и поколения.
- Этническая идентичность — индивидуальное чувство личной идентификации с определенной этнической группой. На нее влияет ряд факторов:
 - 1) место проживания на своей этнической территории или в иноэтнической среде;
 - 2) возраст: молодые люди больше ориентированы на собственный выбор национальности, в меньшей — на происхождение;
 - 3) уровень образования: более образованные люди в большей степени ориентированы на выбор национальности «по желанию».

Этническая идентичность рассматривается некоторыми исследователями как основная идентичность.

- Религиозная идентичность — чувство принадлежности к определенной религиозной группе.
- Классовая идентичность — идентификация личности как члена социальной группы, обладающей определенной профессией, экономическим или социальным статусом. Принадлежность к тому или иному классу не всегда осознается,

однако сказывается на вкусах, привычках и предпочтениях (например, в искусстве или спорте).

- Национальная идентичность — идентификация личности как гражданина какого-либо государства (самоидентификация эскимоса как россиянина, гражданина РФ).
- Региональная идентичность (южане — северяне в США).

В зависимости от природы идентичности выделяют:

1. Естественные идентичности — идентичности, которые присущи человеку в силу тех признаков, поменять которые для него (почти) невозможно. При этом либо он не может поменять саму идентичность, либо это дастся ему очень нелегко. Естественными идентичностями считаются, например, этническая, расовая и т. д. Даже в условиях миграции (групповой) этническая идентичность окончательно меняется в лучшем случае в третьем поколении.

2. Искусственные идентичности — идентичности, для создания и поддержания которых требуется социальный институт или организация. К ним относятся, например, классовая и религиозная идентичности.

3. Социальная роль

Будучи членом разных социальных групп, человек обладает в каждой из них тем или иным социальным статусом (позицией) — местом в системе социальных взаимосвязей этой группы. **Социальная роль** — это нормативная система действий, ожидаемых от индивида в соответствии с его социальным статусом. Любой индивид входит в несколько социальных групп, следовательно, играет в жизни несколько социальных ролей: один и тот же человек может выполнять роли студента, сына, мужа, брата, отца и т. д. Помимо прочего социальные роли определяют характер коммуникации человека. В наборе социальных ролей, которые человек «исполняет» в социальном взаимодействии с другими, реализуется социальная идентичность.

К исполнителю той или иной роли окружающие предъявляют ролевые ожидания. Одни и те же социальные роли в разных

обществах «проигрываются» по-разному. Так, например, социальные роли отца в России и в Японии не совпадают, к исполнителям ролей в этих обществах предъявляются разные ролевые ожидания.

Для успешного выполнения той или иной социальной роли необходимо:

- 1) информирование о требованиях к поведению в данной роли;
- 2) интернализация этой роли (согласие с ее требованиями);
- 3) соответствие особенностей Я индивида и требований социальной роли;
- 4) определенная мотивация (без мотивации сложно успешно выполнять, например, роль студента).

Нужно помнить о том, что исполнение социальной роли может идти вразрез с Я-концепцией человека. Так, прокурор может воспринимать себя как человека жалостливого и мягкого, но социальная роль, которую он выполняет в профессиональной деятельности, вынуждает его публично произносить обвинительные речи, быть жестким и непреклонным.

4. Теория вежливости

Одной из наиболее популярных теорий, развиваемых в рамках лингвопрагматики, является так называемая теория вежливости (Politeness Theory). Эта теория базируется на понятиях «личность» и «идентичность», которые были рассмотрены ранее в этой теме. Одно из ее ключевых понятий — *face*², или публичный образ Я.

Термин «face» происходит из английского выражения *to save face* — спасти репутацию, буквально «сохранить лицо». Теория рассматривает как понятие *face*, или публичного Я, так и механизмы его «сохранения», «поддержания». *Face* создается и поддерживается в процессе социального взаимодействия.

² Термин введен И. Гофманом, рассматривавшим социальное взаимодействие как ритуальное действие, одним из элементов которого является своего рода маска — тот образ себя, который создан в ходе взаимодействия, который человек стремится сохранить и поддержать, с которым у него устанавливается определенная эмоциональная связь.

В теории Браун и Левинсона вежливость определяется как выражение намерения говорящего уменьшить опасность, которому подвергается публичное Я (face) его самого и его собеседников в процессе коммуникации. Быть вежливым, таким образом, означает «сохранять лицо» собеседника.

Согласно этой теории, face имеет два аспекта:

- Негативный образ (negative face) — подразумевает стремление к свободе действий, желание оставаться самим собой, не связывать себя обязательствами и избегать давления со стороны других.
- Позитивный образ (positive face) — предполагает стремление к признанию, одобрению своих действий, сотрудничеству с другими людьми.

В процессе коммуникации оба аспекта face постоянно подвергаются угрозам и нуждаются в «поддержании» (т. е., грубо говоря, защите). При этом каждый коммуникант, согласно теории вежливости, стремится защитить как свое публичное Я, так и face собеседника. В ходе дальнейшего развития теории было замечено, что представители индивидуалистских культур (американской, немецкой, британской) более склонны к «защите» собственного публичного Я, тогда как представители коллективистских культур чаще прибегают к ритуалам «поддержания» публичного образа собеседника либо к стратегиям, позволяющим защитить face обоих коммуникантов. При этом в случае угрозы конфликта представитель индивидуалистской культуры скорее проявит агрессию и пойдет на конфликт (защищая, очевидно, свой негативный образ), тогда как представитель коллективистской культуры, для которого важен публичный образ своего собеседника, вероятнее всего будет избегать конфликта всеми возможными способами.

Некоторые речевые акты очевидным образом представляют опасность для публичного образа Я коммуникантов (face-threatening acts — FTA). Такие речевые акты могут представлять угрозу как для говорящего, так и для слушающего; как для позитивного, так и для негативного образа одного из коммуникантов.

Существуют различные типы ФТА, использование каждого из которых в коммуникации имеет свои преимущества и недостатки.

Согласно теории вежливости, публичное Я (face) защищают с помощью тех или иных коммуникативных стратегий. В данной теории различают 4 основные стратегии вежливости:

1. *Осуществление прямого речевого акта*³. Эта стратегия позволяет избежать недопонимания, связанного с неверным истолкованием высказывания адресанта (если, конечно, слушающий распознает его стратегию).

2. Стратегия, которая предполагает преимущественное *использование приемов («ритуалов») позитивной вежливости*. Позитивная вежливость призвана поддержать positive face слушающего. Она заключается в том, чтобы установить и поддержать контакт с партнером по коммуникации, в демонстрации расположения говорящего к адресату и направлена на сближение коммуникантов, на их объединение.

3. Стратегия, которая предполагает преимущественное *использование приемов («ритуалов») негативной вежливости*. Негативная вежливость — это то, что мы привыкли называть собственно вежливостью. Она направлена на поддержание negative face слушающего и состоит в политике избегания, в заверении, что говорящий признает и уважает потребности адресата и не будет (разве что минимально) стеснять свободу его действий. Для негативной вежливости характерны формальность и сдержанность; ее типичные речевые акты — извинения, с языковым и паралингвистическим выражением почтения. Эта стратегия позволяет говорящему выдерживать дистанцию со слушающим, благодаря чему уменьшается угроза для публичного образа коммуникантов.

4. *Осуществление косвенного речевого акта*. Заявлением: «Ой, у меня нет с собой наличных, забыл снять деньги» — можно намекнуть на то, чтобы слушающий одолжил денег, но при этом прямо просьба не формулируется, и поэтому поймать говорящего на слове нельзя. Намерение говорящего выражается (одновременно

³ Подробнее о понятии речевого акта см. в главе 5.

маркируется и скрывается) метафорой, иронией, риторическими вопросами, недосказанными фразами, тавтологиями, всякого рода намеками. Осуществление косвенного речевого акта (РА) позволяет говорящему избежать ответственности за потенциальную интерпретацию своего высказывания как оскорбительного. Косвенные РА могут иметь двоякую трактовку, что может быть удобно как для говорящего, так и для слушающего: фразу «Здесь холодно» можно понимать и как тактичную просьбу закрыть окно, и как простую констатацию факта. Слушающий сам выбирает, как интерпретировать этот РА, в первом случае он к тому же может воспользоваться ситуацией и «оказать услугу» говорящему — закрыть окно (что может положительно сказаться на его публичном Я, его face). Говорящий при этом избегает РА-приказа (Закрой окно!), который бы представлял угрозу для его положительного образа и негативного образа слушающего.

В ситуации реальной коммуникации в чистом виде разные стратегии вежливости могут встречаться вместе в одной и той же фразе.

Итак, становление и существование личности невозможно без социума. Идентичность представляет собой набор социальных ролей, которые конкретный человек «исполняет» в обществе. Социальные роли определяют и характер его коммуникации.

Психологическая теория вежливости может применяться для описания коммуникативного процесса, а также выработки собственной стратегии коммуникации с учетом желаемого воздействия на публичный образ Я партнера по коммуникации.

Задание

Прочитайте отрывок из книги Ирвинга Гофмана «Стигма: Заметки об управлении испорченной идентичностью»⁴. Подготовьте аналитический конспект этого фрагмента. Текст должен включать в себя:

- 1) собственно конспект, в котором вам следует обратить внимание на социально-психологические механизмы социальной стигматизации;

⁴ http://www.hse.ru/data/2011/11/15/1272895702/Goffman_stigma.pdf

- 2) аналитическую часть, в которой вы должны попытаться спроецировать эти ставшие классическими для микросоциологии идеи Гофмана на ситуацию межкультурной коммуникации. Для этого ответьте на два вопроса:
- В каких ситуациях межкультурного общения может возникнуть эффект, подобный эффекту стигматизации?
 - Как профессиональные навыки межкультурного общения позволяют справляться с эффектами «испорченной идентичности» в отношении самого себя и других?

Вопросы для самопроверки

1. Что такое личность? Как понятие личности соотносится с понятиями Я-концепции и идентичности?
2. Перечислите основные виды идентичностей, кратко охарактеризуйте каждый из них. Каковы возможные причины и последствия смены человеком естественной идентичности?
3. Дайте определение понятию *face*. Можно ли считать его особой разновидностью идентичности? Аргументируйте свой ответ.
4. Перечислите основные стратегии вежливости, кратко их охарактеризуйте.

Список рекомендуемой литературы

- Свенцицкий А. Л.* Социальная психология : учебник / А. Л. Свенцицкий. М. : ООО «ТК Велби», 2003. 336 с.
- Эриксон Э.* Идентичность: юность и кризис : пер. с англ / Э. Эриксон. 2-е изд. М. : Флинта : МПСИ: Прогресс, 2006. 352 с.
- Brown P.* Politeness: Some Universals in Language Usage / P. Brown, S. C. Levinson. Cambridge ; New York : Cambridge University Press, 1987. 345 p.
- Fiedler K.* Social Communication / K. Fiedler. N. Y. : Psychology Press, 2007. 444 p.
- Hartley P.* Interpersonal Communication / P. Hartley. L. ; N. Y. : Routledge, 1999. 254 p.
- Holtgraves Th.* Language as Social Action: Social Psychology and Language Use / Th. Holtgraves. Mahwah, N. J. ; London : Erlbaum, 2002. 232 p.
- Hook D.* The Social Psychology of Communication / D. Hook, B. Franks, M. W. Bauer. Basingstoke ; New York : Palgrave Macmillan, 2011. 371 p.
- Trenholm S.* Interpersonal Communication / S. Trenholm, A. Jensen. N. Y. : Oxford University Press, 2008. 442 p.

Глава 5

Некоторые аспекты лингвистической прагматики

В данной главе описываются некоторые базовые понятия лингвистической прагматики, рассматривается принцип кооперации П. Грайса и теория речевых актов Дж. Остина. В ходе изучения темы вы ознакомитесь с базовыми понятиями и концепциями тех разделов лингвистики, которые изучают вербальное взаимодействие коммуникантов в зависимости от целей коммуникации и намерений коммуникантов, получите представление о правилах, которым подчиняется коммуникация, а также об особом виде высказываний — о речевых актах, которые являются, в сущности, социальными действиями.

1. Прагматика как раздел семиотики. Лингвопрагматика

Важным разделом науки, связанным с межкультурной коммуникацией, лингвистикой, теорией коммуникации, психологией и рядом других наук является лингвистическая прагматика.

Термин «прагматика» (от греч. *πράγμα* — дело, действие) введен в конце 30-х гг. XX в. Чарльзом Уильямом Моррисом как название одного из разделов семиотики — науки о знаках. Семиотика, по Моррису, распадается на три составляющие: семантику, изучающую отношение знаков к объектам, синтактику — раздел о межзнаковых отношениях, и прагматику, исследующую отношение говорящих к знакам.

Лингвистическая прагматика (лингвопрагматика) — это дисциплина, изучающая способность человека выражать с помощью лингвистических и паралингвистических средств свои намерения и понимать намерения собеседника (т. е. понимать, зачем и почему собеседник произнес то или иное высказывание), исходя из контекста, в котором было произнесено высказывание. Лингвистическая прагматика изучает также способы, с помощью которых человек достигает коммуникативных целей.

2. Принцип кооперации. Максимы Грайса

Одним из главных объектов изучения лингвистической прагматики являются правила ведения разговора, которые подчиняются принципу кооперации, введенному Гербертом Полом Грайсом (Herbert Paul Grice).

В ходе коммуникации ее участники обмениваются репликами, или высказываниями. Эти высказывания являются не просто последовательностью разрозненных фраз (сложно представить, как в реальности проходит диалог типа: «Как прошел день в школе?» — «Спасибо, мне без сахара»), они представляют собой упорядоченную цепочку более или менее согласованных действий. Это соображение привело Пола Грайса к мысли о том, что коммуникация подчиняется достаточно строгим законам, она упорядочена определенным образом. Говорение есть один из видов целенаправленного и рационального поведения. И тем самым именно в том, как протекает коммуникация, как соблюдаются или же не соблюдаются ее принципы, обнаруживаются ключи к интерпретации смыслов высказываний, особенно неявных, не выраженных буквально. П. Грайс сформулировал принцип кооперации следующим образом:

Делайте свой вклад в разговор таким, какой требуется в тот момент, в который происходит разговор, и с той целью или направлением обмена реплик (т. е. диалога), в который вы вовлечены.

Этот принцип упорядочивает общение, его соблюдение в стандартном случае ожидается от всех коммуникантов, если для них целью общения является максимально эффективная передача информации. Принцип кооперации предполагает, что участники коммуникации знают об интересах друг друга и думают, что их интересы совпадают.

Соблюдение принципа кооперации связано с соблюдением четырех постулатов коммуникации, также введенных Грайсом, — максим Грайса, сформулированных в виде правил:

- Максима количества:
 - высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется для выполнения текущих целей диалога;
 - высказывание не должно содержать больше информации, чем требуется.
- Максима качества:
 - не говорите того, что считаете ложным;
 - не говорите того, для чего у вас нет достаточных оснований.
- Максима релевантности:
 - не отклоняйтесь от темы.
- Максима ясности:
 - избегайте непонятных выражений;
 - избегайте двусмысленности;
 - будьте лаконичны (избегайте ненужного многословия);
 - будьте организованны.

Максимы Грайса действуют во всех областях человеческой коммуникации, и не только вербальной.

Пол Грайс не настаивает на строгом соблюдении всеми говорящими во всех случаях языкового взаимодействия всех сформулированных им максим. Они могут либо соблюдаться, либо же намеренно нарушаться, что приводит к разнообразным эффектам.

Например, несоблюдение максимы ясности может свидетельствовать о том, что говорящий старается намеренно ввести слушающего в заблуждение. Или, например, соблюдение принципов вежливости приводит к нарушению максим качества и количества. Если на вопрос: «Как тебе моя новая прическа?» — собеседник отвечает: «Она тебе очень идет», вполне возможно, что он нарушает максиму качества, т. е. говорит неправду. Другое высказывание: «Не могли бы вы передать мне соль?» — нарушает максиму количества, однако без нарушения этой максимы оно может быть воспринято слушающим как невежливое («Дайте соль»).

Все художественные тропы построены на явном (подчеркнутом) нарушении максим Грайса. Так, ирония — это очевидное нарушение максимы качества. Например, фраза: «Ты такой умный!» — часто говорится человеку, которого мы совсем не считаем умным, и более того, не хотим, чтобы слушающие восприняли это высказывание в его прямом значении.

Важно помнить, что в стандартной ситуации собеседники исходят из установки, что максимы Грайса должны соблюдаться и соблюдаются всеми участниками коммуникации; при этом в разных культурах не совпадает понимание того, как должны соблюдаться максимы Грайса. Так, например, соблюдение максим количества и ясности понимается по-разному представителями высококонтекстных и низкоконтекстных культур. Японцу, представителю высококонтекстной культуры, при общении с американцем, представителем низкоконтекстной культуры, будет казаться, что тот говорит больше, чем требуется, и тем самым нарушает максимум количества. Американец же будет недоволен туманностью речей японца, с его точки зрения нарушающего максимум ясности.

Еще одно понятие прагматики, также связанное с именем П. Грайса, — понятие имплицатуры. *Имплицатура* — это небуквальные аспекты значения и смысла, которые не определяются непосредственно конвенциональной структурой языковых выражений (языковым кодом), т. е. то, что подразумевается, на что намекается. *Эксплицатура*, соответственно — буквальный смысл высказывания.

3. Теория речевых актов

Еще одним важнейшим разделом лингвистической прагматики является теория речевых актов.

Ранее считалось, что язык служит исключительно для описания действительности, что речь может только опосредованно влиять на реальность. Джоном Остином (John Austin), основателем теории речевых актов, было замечено, что существуют такие высказывания, которые не просто описывают действие, но сами его выполняют, т. е. являются актами (речевыми). Речевой акт — это

целенаправленное речевое действие, совершаемое в соответствии с принципами и правилами речевого поведения, принятыми в данном обществе. Таким образом, намеренность и конвенциональность являются основными свойствами речевого акта.

Рассмотрим высказывание «Приношу свои соболезнования» с точки зрения названных особенностей. Данное высказывание будет являться речевым актом, если путем произнесения фразы говорящим совершается действие, которое, во-первых, отвечает нормам речевого поведения, принятым в данном обществе (т. е. является конвенциональным), и, во-вторых, носит произвольный характер (т. е. является намеренным). Стоит заметить, что то же самое высказывание может сменить класс речевых актов (т. е. перестать выражать свое прямое значение и перестать служить цели, предполагаемой этой речевой формулой), если говорящий произносит это высказывание, например, начиная говорить тост на дне рождения своего шефа. В этом случае говорящий, перепутав от волнения речевые формулы, выполняет не то (речевое) действие, которое было задумано им изначально, т. е. не поздравляет с днем рождения, и не то, которое обычно совершается с помощью этого высказывания, т. е. не выражает соболезнования.

Джон Остин выделил три составляющих речевого акта — локуцию, иллокуцию и перлокуцию.

Локуция — это собственно акт говорения, произнесение высказывания; на данном уровне не учитываются намерения говорящего и успешность совершенного действия. *Иллокуция* — это высказывание, произнесенное с целью воздействия на адресата; на этом этапе реализуется коммуникативное намерение говорящего. *Перлокуция* — это эффект, достигаемый в результате совершения речевого акта, т. е. единственный из уровней высказывания, осуществление которого зависит от адресата. Наиболее подробно Дж. Остин (а вслед за ним и большинство исследователей феномена перформативности) рассматривает иллокутивный аспект высказывания и вводит понятие иллокутивной силы, или ответственности высказывания. Не все иллокутивные глаголы могут употребляться перформативно. Например, глаголы *оскорблять*,

хвастаться и прочие не являются перформативными, потому что мы не можем оскорбить человека путем произнесения фразы: «Я оскорбляю тебя», для осуществления акта оскорбления требуется произнесение ряда других высказываний.

Речевые акты могут быть прямыми или косвенными. *Прямой речевой акт* (ПРА) прямо называет иллокутивную цель высказывания («Прошу тебя прийти завтра в пять»).

Косвенным речевым актом (КРА) называют иллокутивный акт, осуществляемый «опосредованно, путем осуществления другого [иллокутивного акта]»¹. Пример такого речевого акта, ставший классическим: Can you pass me the salt? («Вы могли бы передать мне соль?»). Формально эта фраза является вопросом о возможности адресата передать говорящему соль; в большинстве же контекстов она, очевидно, воспринимается иначе — как просьба. Дж. Серль разграничивает первичный и вторичный иллокутивные акты², первым из которых в примере с солью будет просьба (т. е. подразумеваемое), вторым — вопрос (непосредственно воспринимаемое, буквальный смысл высказывания). Таким образом, прямой речевой акт — это такой речевой акт, первичный и вторичный иллокутивные акты которого совпадают, косвенный речевой акт — такой речевой акт, первичный и вторичный иллокутивные акты которого не совпадают. Обзор литературы, посвященной проблеме того, каким образом слушающий корректно интерпретирует первичный иллокутивный акт, представлен в работе Т. Холтгрейвза³.

Джон Остин ввел также понятие *перформатива*. Это особый класс речевых актов, значение которых совпадает с действием, которое они выполняют. К ним относятся высказывания типа «Я поздравляю тебя с днем рождения», «Я прошу прощения» и пр., посредством произнесения которых говорящий одновременно совершает то действие, которое они обозначают. Эти

¹ Серль Дж. Р. Косвенные речевые акты // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 17 : Теория речевых актов. М. : Прогресс, 1986. С. 196.

² Там же. С. 198.

³ Holtgraves T. Language as social action: social psychology and language use. Mahwah, N. J. : Erlbaum, 2002. P. 22–33.

высказывания, в отличие от констативных, или дескриптивных, высказываний (типа «Вчера я поздравил своего кота с днем рождения» или «Я прошу у тебя прощения уже третий час»), не могут быть истинными или ложными: невозможно солгать, произнося фразу «Я поздравляю тебя...», а вот сообщение о том, что говорящий поздравил вчера своего кота, вполне может быть как истинным, так и ложным. Как особый класс речевых актов, перформативы обладают рядом особенностей:

- 1) перформативное высказывание совершает действие, а не описывает его;
- 2) смысловой глагол перформативного высказывания обычно стоит в первом лице единственного числа, настоящего времени изъявительного наклонения в действительном залоге (но тут возможны исключения);
- 3) перформативное высказывание не может быть истинным или ложным, оно квалифицируется как искреннее или неискреннее;
- 4) перформативное высказывание может быть успешным или неуспешным, чтобы быть успешным, оно должно удовлетворять критериям успешности (*felicity conditions*, по Остину);
- 5) перформативное высказывание в той или иной мере опирается на языковые и социальные конвенции и потому имеет нормативные для данного общества последствия.

В рамках теории речевых актов возникла «перформативная гипотеза» (ее автор — Дж. Росс), согласно которой в глубинной структуре любого предложения содержится перформатив «Я утверждаю», «Я говорю», и потому всякое высказывание является перформативным. Например, неперформативное в стандартном понимании высказывание «Идет дождь» согласно этой гипотезе перформативно, поскольку приравнивается к высказыванию «Я утверждаю, что идет дождь». Однако если все высказывания являются перформативными, т. е. обладают всеми свойствами перформативов, перечисленными выше, то все они не могут быть ни

истинными, ни ложными — т. е. невозможно ни солгать, ни сказать правду.

Функции речевого акта Остин назвал иллокутивными силами. Понятие иллокутивной силы комплексное, включает 7 компонентов, важнейшим из которых является иллокутивная цель. Глаголы, которые прямо называют иллокутивную цель высказывания, Дж. Остин определял как иллокутивные, или перформативные («приказывать», «просить», «запрещать», «поздравлять» и т. д.).

Ни одна из типологий перформативов не является общепринятой. Классификации перформативов принято считать типологиями речевых актов. Мы рассмотрим две классификации: первая из них предложена Дж. Остином, вторая — Дж. Серлем (последняя, насколько нам известно, используется исследователями наиболее часто).

Типы речевых актов (по Дж. Остину):

1. Вердиктивы. С помощью них мы выносим вердикт (решение), причем этот вердикт не обязательно должен быть окончательным: это может быть мнение, оценка или одобрение. Примеры: convict (осуждать), find (полагать), rate (оценивать), estimate (оценивать).

2. Экзерситивы — приказы, советы, принуждения, предостережения. Они «являются воплощением власти, права или влияния». Примеры: name (именовать, нарекать), fine (штрафовать), advise (советовать), press (настаивать), order (приказывать).

3. Комиссивы — обязывают (commit) говорящего что-то сделать, также к ним относятся объявления о намерении сделать что-то. Принятие обязательств или выражение намерений. Обязывают говорящего к определенной линии поведения. Примеры: promise (обещать), contract (заключать договор), bind oneself (принимать на себя обязательство), declare one's intention (заявить (объявить) о своих намерениях), agree (соглашаться).

4. Бехабитивы (от англ. *behave* — поступать). «Чрезвычайно смешанная группа, которая имеет дело с установками и социальным поведением». Похвала, выражение соболезнования, проклятие, вызов. Примеры: apologize (извиняться), thank

(благодарить), deplore (сожалеть), congratulate (поздравлять), condole (соболезновать).

5. Экспозитивы (от англ. *expose* — делать видимым, выставлять напоказ) — «используются в действиях объяснения (*exposition*), включающих представление точки зрения, изложение аргументов», прояснение причин, доказательства и сообщения. Примеры: *affirm* (утверждать), *deny* (отрицать), *state* (утверждать), *swear* (клясться), *report* (докладывать).

Типы речевых актов (по Дж. Серлю):

1. Ассертивы, или репрезентативы. «Смысл, или цель, членов класса репрезентативов — в том, чтобы зафиксировать (в различной степени) ответственность говорящего за сообщение о некотором положении дел, за истинность выражаемого суждения»⁴. Примеры: *assert*, *affirm* (утверждать), *deny* (отрицать), *state* (утверждать).

2. Комиссивы — этот тип совпадает с одноименным классом РА в типологии Дж. Остина.

3. Директивы. «Иллокутивная направленность их состоит в том, что они представляют собой попытки <...> со стороны говорящего добиться того, чтобы слушающий нечто совершил». Примеры: *advise* (советовать), *order* (приказывать), *recommend* (рекомендовать).

4. Декларативы — «осуществление какого-либо акта из этого класса устанавливает соответствие между пропозициональным содержанием и реальностью; успешное осуществление акта гарантирует действительное соответствие пропозиционального содержания реальности: если я успешно осуществляю акт назначения вас председателем, то вы становитесь председателем». Примеры: *declare* (объявлять), *disclaim* (отказываться, отрекаться), *abdicate* (отрекаться, слагать полномочия), *confirm* (одобрять), *sanction* (санкционировать).

⁴ Серль Дж. Р. Классификация иллокутивных актов // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 17 : Теория речевых актов / отв. ред. Б. Ю. Городецкий. М. : Прогресс, 1986. С. 181.

5. Экспрессивы — иллокутивные силы, цель которых — выразить психическое состояние говорящего. Иллокутивная цель этого класса — в том, чтобы выразить психологическое состояние, задаваемое условием искренности относительно положения вещей, определенного в рамках пропозиционального содержания. Примеры: thank (благодарить), congratulate (поздравлять), apologize (извиняться), condole (сочувствовать), deplore (сожалеть), welcome (приветствовать).

В некоторых обществах поощряется использование прямых речевых актов — например, в американском; в других обществах предпочтительнее прибегать к косвенным речевым актам (например, практически невозможно заставить японца прямо отказать кому-либо). Кроме того, часто косвенному речевому акту определенного типа соответствует та или иная специфическая форма выражения в определенном языке, его национальных и социальных вариантах. Для успешной коммуникации необходимо учитывать эти особенности. Максимы Грайса, несмотря на то, что их много критиковали и критикуют, носят универсальный характер, а принцип кооперации приложим практически к любой коммуникации.

Задание

Посмотрите фрагмент фильма «Служебный роман» (1977, реж. Э. Рязанов)⁵. В данной сцене происходит разговор Новосельцева и Калугиной на вечеринке у их коллеги Самохвалова. Проанализируйте их коммуникацию по следующим параметрам:

- 1) определите те максимы эффективной коммуникации, которые нарушает Новосельцев;
- 2) охарактеризуйте экспликатуру и имплицатуру его речи;
- 3) выделите в его речи различные типы речевых актов, приведите пример(ы) на каждый тип.

Текст с ответами должен содержать от 200 до 350 слов и состоять из двух частей, соответствующих двум составляющим задания.

⁵ <http://www.youtube.com/watch?v=ptiO3emsK0E>

Вопросы для самопроверки

1. Что изучает лингвистическая прагматика?
2. В работе «How to do things with words» Дж. Остин описал условия успешности речевого акта (см. книгу «Избранное» Дж. Остина, с. 26; выходные данные книги вы можете найти в списке литературы). Как они соотносятся с принципом кооперации и максимами Грайса? Как вам кажется, что удобнее применять в анализе ситуации межкультурного общения — условия успешности или максимы Грайса? Можно ли применять их независимо друг от друга?
3. Перечислите типы речевых актов по Дж. Серлю, кратко охарактеризуйте каждый из них.
4. В чем состоит «перформативная гипотеза» Дж. Росса?

Список рекомендуемой литературы

- Кронгауз М. А.* Семантика / М. А. Кронгауз. 2-е изд., испр. и доп. М. : Академия, 2005. 352 с.
- Остин Дж.* Избранное / Дж. Остин ; пер. с англ. Л. Б. Макеевой, В. П. Руднева. М. : Идея-Пресс : Дом интеллектуальной книги, 1999. 332 с.
- Серль Дж. Р.* Классификация иллокутивных актов / Дж. Р. Серль // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 17 : Теория речевых актов / отв. ред. Б. Ю. Городецкий. М. : Прогресс, 1986. С. 170–194.
- Серль Дж. Р.* Косвенные речевые акты / Дж. Р. Серль // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 17 : Теория речевых актов / отв. ред. Б. Ю. Городецкий. М. : Прогресс, 1986. С. 195–222.
- Сусов И. П.* Лингвистическая прагматика / И. П. Сусов. Винница : Нова Книга, 2009. 272 с.
- Grice H. P.* Logic and Conversation / H. P. Grice // Syntax and Semantics / ed. by P. Cole and J. L. Morgan. N. Y. : Academic Press, 1975. P. 41–58.
- Holtgraves T.* Language as Social Action: Social Psychology and Language Use / T. Holtgraves. Mahwah, N. J. : Erlbaum, 2002. 238 p.
- Leech G.* Principles of Pragmatics / G. Leech. L. : Longman, 1983. 250 p.
- Watts R. J.* Politeness / R. J. Watts. N. Y. : Cambridge University Press, 2003. 314 p.

РАЗДЕЛ II

НЕКОТОРЫЕ ЧАСТНЫЕ АСПЕКТЫ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Глава 6

Вербальный канал коммуникации в межкультурном общении

Цель данной главы — ознакомление со специфическими особенностями вербального канала межкультурной коммуникации, в том числе анализ влияния выбора языка на коммуникативный процесс, специфики межкультурной коммуникации в условиях общения через переводчика, а также некоторых особенностей фатической коммуникации, от успешной реализации которой во многом зависит достижение коммуникативных целей.

1. Лингвистический канал коммуникации

Распространено мнение, что при общении мы передаем 80 % информации с помощью невербальных средств. Коммуникация вербальная является вторичной по отношению к невербальной, вербальное общение возникло значительно позднее невербального. Почему же тогда мы не можем обойтись без естественного языка? Зачем человеку естественный язык? Ответ очевиден, если мы задумаемся, какого рода информацию мы передаем по вербальному каналу. Вербальная коммуникация, в отличие от невербальной, всегда носит сознательный характер и потому является специфически человеческой формой общения. В вербальном канале коммуникации выделяют две неразрывно связанные составляющие: лингвистический и паралингвистический каналы.

Выбор языка общения

Культура коммуникации определяется языком собеседников и тесно связана с использованием конкретного языкового кода коммуникации. Сама она, в свою очередь, определяет способ кодирования информации: количество речи, допустимую степень эксплицитности коммуникативного намерения, соотношение количества информации, передаваемого вербально и невербально, и т. д. Выбор языка общения — это не только выбор общего кода коммуникации, что очевидным образом необходимо для того, чтобы коммуникация состоялась. Выбор языка имеет также и психологический эффект. Возможны три ситуации: а) общение на языке коммуниканта А; б) общение на языке коммуниканта Б; в) общение на языке, отличном от родных для коммуникантов языков. Все три ситуации отличаются друг от друга.

Первые две ситуации типологически сходны, но выбор языка может в некоторых случаях менять «расстановку сил» в ситуации общения в зависимости от обстановки. Коммуникация никогда не происходит в вакууме, и учет ситуативного контекста крайне важен. В некоторых случаях выбор языка будет определяться практическим удобством: представим себе, что оба собеседника могут говорить на языке Б (например, английском), но не на языке А (например, русском). В этом случае выбор английского языка будет просто рациональным выбором, обеспечивающим необходимый уровень взаимопонимания. Сложнее, если оба собеседника в равной мере могли бы эффективно коммуницировать на обоих языках. В этом случае выбор языка имеет уже более сложную природу. Представим себе три ситуации:

1. Русский разговаривает с англичанином один на один, общение происходит в России.
2. Русский разговаривает с группой англичан, общение происходит в России.
3. Русский разговаривает с англичанином или группой англичан, общение происходит в Англии.

В этих трех ситуациях общение предполагает разное распределение социальных статусов, связанное с фактическим проявлением

неравенства коммуникантов. В ситуации 1 тот факт, что русскоязычный собеседник находится в привычной для себя социокультурной обстановке, делает его позицию привилегированной по сравнению с позицией «одинокого» англичанина, чьи стереотипы и культурный стиль коммуникации не находят подтверждение и поддержку в общении с соотечественниками, которого он в данном случае лишен. В такой ситуации именно он, а не русский будет проявлять коммуникативную осторожность и стремиться подстроиться под стиль общения собеседника.

В ситуации 2 позиция русского уже не кажется столь особенной, поскольку англичанин в своем общении вынужден ориентироваться как на русского собеседника, так и на своих соотечественников, в общении с которыми он, следуя сложившемуся у него коммуникативному стереотипу, может не стесняясь проявлять свою «английскость». Выбор стиля общения в данном случае будет зависеть от того, какие ролевые формы общения группа англичан изберет для общения с русским, а также от индивидуальных коммуникативных и психологических навыков русскоязычного собеседника.

В третьей ситуации русский будет уже в слабой позиции — он будет вынужден проявлять коммуникативную осторожность, ибо теперь он гость. Именно он будет вынужден подстраиваться под коммуникативный стиль англичанина.

Выбор языка в этих трех ситуациях имеет разный смысл. С точки зрения социальной он имеет символическое значение, поскольку подчеркивает доминирование одного из коммуникантов, его положение «хозяина» и «гостевой» статус собеседника. С точки зрения психологической выбор языка будет определять степень коммуникативного комфорта «слабого» участника коммуникации. В зависимости от конкретной стратегии общения «сильный» коммуникант может стремиться либо к демонстрации своей доминирующей позиции, либо к проявлению вежливости и намеренному принятию языка «слабого» собеседника в качестве языкового кода общения с тем, чтобы не подчеркивать лишний раз свое привилегированное положение.

Обычно язык определяет коммуникативный стиль общения. Например, выбор арабского языка предполагает развернутый стиль общения: от коммуниканта ожидается многословие, использование богатого, экспрессивного языка, ярких метафор и сравнений. При использовании японского языка такой стиль общения, напротив, покажется носителю этого языка неадекватным, поскольку японская коммуникация имеет тенденцию к краткости выражения мысли и максимальному использованию невербальных средств общения (взгляд, поза, жест).

Специфика межкультурной коммуникации заключается в том, что выбор той или иной языковой системы не предполагает, что вместе с языком коммуникант, для которого этот язык неродной, будет придерживаться соответствующего коммуникативного стиля. Другими словами, русский, ведя с иностранцем разговор по-английски, не обязательно будет придерживаться невербальных норм общения, принятых в английской лингвокультуре. Чаще всего даже если происходит переключение вербальных кодов коммуникации, переключение стилистических и невербальных кодов не происходит. Это создает определенные риски, поскольку для собеседника-англичанина выбор для общения родного для него языка определяет систему ожиданий от неязыковой стороны общения: выбор фатической стратегии, характер невербальной коммуникации и пр. Русский же, говоря по-английски, может продолжать коммуникативное поведение, свойственное своей лингвокультуре, что при определенных обстоятельствах может обмануть ожидания собеседника. Этот же эффект может возникать и в случае, когда русский, говоря по-английски с англичанином, допускает чисто языковые ошибки (лексические, грамматические и пр.): носителю языка они бросаются в глаза, что портит общее впечатление от общения, создает комические ситуации, порой препятствующие достижению поставленной коммуникативной цели.

В связи с этим третий тип коммуникативной ситуации, при котором собеседники выбирают для общения язык, не являющийся родным ни для одного из них, на деле оказывается наименее рискованным. В такой ситуации стиль общения априори не связан

с избираемым языковым кодом, и ни у одного из коммуникантов не создается ложных ожиданий. Кроме того, в таком общении любая языковая неточность имеет существенно меньший вес, менее заметна собеседнику и в меньшей мере влияет на достижение коммуникативной цели.

Межкультурное общение может осуществляться также:

- 1) через «языковых брокеров» — переводчиков (подробнее об этом способе см. далее);
- 2) с помощью машинного перевода. Это, пожалуй, самый неудачный способ преодоления языкового барьера: несмотря на некоторые успехи в области автоматической обработки текстов, искусственный перевод далек от совершенства;
- 3) на искусственных языках (самый редкий способ);
- 4) на нескольких языках (при условии, что ими владеют все коммуниканты). Этот способ также несовершенен, поскольку не способствует выработке единого ситуативного кода коммуникации;
- 5) на языке международного общения (самый распространенный способ).

«Равноправие» коммуникантов в ситуации межкультурного общения обеспечивает выбор третьего, нейтрального языка, но тогда все они не совсем свободны в выборе языковых средств. К тому же их знание этого третьего языка может быть неодинаковым, и тогда один из коммуникантов снова окажется в невыгодном положении.

Межкультурная коммуникация и перевод

Отдельный случай МКК — это коммуникация через посредство переводчика, когда прямое общение коммуникантов затруднено или просто невозможно. В традиционной схеме коммуникативного акта в участии переводчика функция переводчика заключается в декодировании информации собеседника А и ее рекодировании средствами другого языка, на котором она будет передана собеседнику Б.

2. Паралингвистический канал коммуникации

По паралингвистическому (точнее, фонационному) каналу информация передается с помощью «тембра речи, ее темпа, громкости», «мелодических явлений, а также особенностей произношения звуков речи»¹. Особенности паравербальной коммуникации могут быть обусловлены культурно: так, например, темп речи носителей романских языков в среднем заметно выше, чем скорость речи русских или финнов. В некоторых языках отдельные паралингвистические компоненты являются смыслоразличительными: например, словесные тоны в тональных языках. По сравнению с представителями русской и большинства европейских культур американцы и китайцы говорят громче. Причем американцы говорят громко вне зависимости от характера их отношений с собеседниками, тогда как китайцы говорят много тише, если они плохо знакомы с партнерами по коммуникации. Впрочем, паралингвистические средства обладают не только культурной, но и социальной и идиолектной вариативностью. Скорость, громкость речи отличаются у носителей одной и той же культуры; более того, в зависимости от ситуации общения речь одного и тот же человека меняет свои фонационные характеристики.

3. Фатическая коммуникация — особая форма вербальной коммуникации

В теме, посвященной коммуникации, говорилось, что одна из функций языка (коммуникации) — контактоустанавливающая, или фатическая. Повторим, что эту функцию выделил Р. Якобсон. Сам термин «фатический» (от лат. *fatuor* — нести вздор, говорить глупости) принадлежит английскому антропологу польского происхождения Брониславу Малиновскому. Малиновский же ввел понятие «фатического общения», т. е. такого, основной целью которого является установление и поддержание контакта. Фатическое

¹ Лингвистический энциклопедический словарь. М. : Сов. энцикл., 1990. С. 367.

общение противопоставляют информативному «в зависимости от приоритетности контакта или информации», «фатическое общение соответственно трактуется как неинформативное, в плане передачи фактуальной информации, общение, в процессе которого передается специфическая информация о желании адресата установить контакт с реципиентом: “Я (адресант) благожелателен по отношению к тебе (адресату)”»². Действительно, фразы, которыми мы обмениваемся в начале и конце разговора, при возникновении пауз в диалоге, зачастую лишены особой смысловой нагрузки. Если вспомнить о том, что коммуникация — это информационный обмен, то фатическую коммуникацию нужно понимать как обмен информацией о том, что участники беседы готовы к ее продолжению. Эта информация кодируется особым образом: во всех культурах и языках существуют конкретные фразы, языковые конструкции, которые (в стандартном случае) применяются только в фатическом общении. К ним относятся наборы реплик, маркирующие начало и конец беседы (формулы приветствия, прощания, характерный для британцев *small talk*), а также «бессмысленные» замечания о погоде («Который день дождь... А завтра обещают солнечную погоду, вы слышали?»), об одежде собеседника («Какая у вас красивая блузка!»), об окружающей обстановке («Замечательная люстра в этом зале, только вот большая очень, вы не находите? Будем надеяться, до конца концерта она не упадет») и пр.

Адекватная реализация фатической функции речи играет большую роль в достижении коммуникативных целей. Фатика должна пониматься как важнейший компонент успешной коммуникации: задача установления и поддержания контакта — это всегда задача создания такой коммуникативной атмосферы, при которой у собеседника не возникает желания прервать общения и при которой в принципе может быть достигнута исходная коммуникативная цель.

² Карпук Г. В. Контактостанавливающая функция языка: направления и перспективы исследования // Вестн. Минск. гос. лингвист. ун-та. Сер. 1 : Филология. 2010. № 1 (44). С. 40–41.

Факторы успешности фатического общения

Для того чтобы фатическое общение в ситуации межкультурной коммуникации было успешным, т. е. достигало своей главной цели — установления и поддержания контакта, участники коммуникации должны придерживаться некоторых правил:

1. Ход коммуникации должен быть заранее спланирован. При этом нужно учитывать не только цели коммуникации, но и личностные особенности ее участников, а также специфику коммуникации в их культурах³.

2. Обстановка, в которой будет проходить коммуникация, должна способствовать достижению коммуникативных целей ее участников (по крайней мере, она не должна этому мешать). Выбор места и времени встречи коммуникантов значительнейшим образом влияет на весь ход их общения и, как следствие, достижение ими коммуникативных целей. Раздражающие и отвлекающие факторы должны быть сведены к минимуму. Следует также тщательно продумать состав участников коммуникации, если его можно изменить.

3. Коммуникативные помехи нужно уметь выявлять и ликвидировать сразу. Для этого коммуникантам следует постоянно следить за реакциями друг друга на тот или иной коммуникативный ход (реплику, жест, выражение лица и пр.).

Напомним, что в любой коммуникативной ситуации реакции собеседника могут быть обусловлены действием как чисто индивидуальных его особенностей, так и теми коммуникативными паттернами, которые обусловлены его принадлежностью лингвокультуре. Таким образом, нельзя недооценивать ни индивидуальные психологические качества собеседника, ни культурную специфику его коммуникативного стиля.

³ Описания различных (этно-)культур и, в частности, особенностей их коммуникативного поведения в настоящее время весьма популярны. См., например: *Баева Е. И.* Особенности итальянского коммуникативного поведения (невербальный компонент) : автореф. дис. ... канд. филол. наук / Воронеж. гос. ун-т. Воронеж, 2012. 21 с.

Способы установления контакта

Выбор способа зависит от того, знакомы ли коммуниканты, а также от их лингвокультурной принадлежности. Установить контакт можно с помощью вербальных или невербальных средств.

Вербальные:

- извинение («Простите, я, кажется, наступил вам на ногу»);
- информативная фраза («Вы к директору? Его нет, секретарь сказал, что он будет только через час. Я тоже его жду»);
- информативный вопрос («Не подскажете, как пройти в библиотеку?»);
- комплимент («Девушка, вы такая красивая! Как вас зовут?»);
- обращение («Молодой человек!..»);
- предложение («Вам случайно не нужен билет на концерт “30 Seconds to Mars”?»);
- приветствие («Здравствуйте!»);
- привлечение внимания («Девушка, вы потеряли перчатку!»);
- просьба («Не могли бы вы перевести меня через дорогу?»).

Невербальные: взгляд, сокращение дистанции, улыбка, физический контакт (касание) и др.

Набор этих средств культурно обусловлен: так, по данным некоторых исследований, русская коммуникативная культура (КК) обладает существенно большим набором невербальных контакто-устанавливающих единиц, чем английская и американская, при этом в русской КК извинение относится к наиболее частотным средствам установления контакта с незнакомыми людьми, что нетипично для английской и американской КК. Как уже говорилось, ситуация межкультурного общения должна продумываться заранее, поэтому настоятельно рекомендуется узнать, какие формы фатической коммуникации характерны для культуры, с представителями которой вам предстоит общаться.

Вопросы для самопроверки

1. Как влияет на коммуникацию выбор языка общения? Каким языком пользуетесь вы в ситуации межкультурной коммуникации? Кто чаще осуществляет выбор языка коммуникации — вы или ваши собеседники? Всегда ли этот выбор удобен для вашего собеседника и для вас?

2. Что такое фатическое общение? Перечислите факторы успешности фатической коммуникации. Какими способами установления контакта вы пользуетесь чаще всего? Меняете ли вы способы установления контакта, когда вам приходится общаться с представителями других культур?

Список рекомендуемой литературы

- Алпатов В. М.* Япония: язык и культура / В. М. Алпатов. М. : Языки славян. культур, 2008. 208 с.
- Карпук Г. В.* Контактостанавливающая функция языка: направления и перспективы исследования / Г. В. Карпук // Вестн. Минск. гос. лингвист. ун-та. Сер. 1 : Филология. 2010. № 1 (44). С. 35–45.
- Chen R.* Responding to Compliments. A Contrastive Study of Politeness Strategies Between American English and Chinese Speakers / R. Chen // Journal of Pragmatics. 1993. Vol. 20, № 1. P. 49–73.
- Crystal D.* The English Tone of Voice: Essays in Intonation, Prosody and Paralanguage / D. Crystal. L. : Edward Arnold, 1975. 198 p.
- Henderson A.* Compliments, Compliment Responses and Politeness in an American Community / A. Henderson // Sociolinguistic Variation Selected Papers from NWAV at Stanford. Stanford, 1996. P. 195–208.
- Hoffman E.* Lost in Translation: A Life in a New Language / E. Hoffman. N. Y. : E. P. Dutton, 1989. 280 p.
- Poyatos F.* Paralanguage: A Linguistic and Interdisciplinary Approach to Interactive Speech and Sound / F. Poyatos. Amsterdam ; Philadelphia : J. Benjamins, 1993. 478 p.
- Schneider K. P.* Small Talk: Analyzing Phatic Discourse / K. P. Schneider. Marburg : Hitzeroth, 1988. 351 p.
- Wierzbicka A.* Different Cultures, Different Languages, Different Speech Acts: Polish vs. English / A. Wierzbicka // Journal of Pragmatics. 1985. № 9. P. 145–178.

Глава 7

Невербальные каналы коммуникации. Проксемика и такесика

Знание правил и особенностей невербального общения, характерных для различных культур, необходимо для качественного и эффективного взаимодействия с их представителями. В данной главе рассматриваются два аспекта невербальной межкультурной коммуникации, изучаемые проксемикой и такесикой, — пространственное поведение человека и невербальное общение, связанное с прикосновением коммуникантов друг к другу. В ходе изучения данной темы вы получите представление о специфике пространственного поведения человека в разных культурах и социальных группах, его культурной обусловленности, ознакомитесь с типологией дистантных зон коммуникации, а также основными особенностями контактных и дистантных культур.

1. Проксемика

Речевое (вербальное) общение сопровождается различного рода несловесными действиями, помогающими понять и осмыслить сообщение. Поэтому восприятие информации от представителей других культур во многом зависит от понимания так называемого языка невербального общения. Если вы плохо знаете язык, на котором говорит ваш собеседник, вы начинаете более внимательно следить за его интонацией, жестами, мимикой, позой и в конце концов воспринимаете если не большую, то необходимую часть той информации, которую он стремится до вас донести. Поэтому знание языка невербального общения необходимо для эффективного взаимодействия с представителями других культур.

Необходимо разделять невербальную коммуникацию по признаку намеренности/ненамеренности. Не всякий невербальный знак является намеренным (мы чихаем или краснеем не потому, что хотим этого, это ненамеренные действия, но точно так же мы можем ненамеренно приближаться и отдаляться от собеседника, касаться его). На основе признаков намеренности/ненамеренности

невербальной коммуникации можно выделить три типа невербальных средств:

- 1) поведенческие знаки, обусловленные физиологическими реакциями: побледнение или покраснение, а также потоотделение от волнения, дрожь от холода или страха и др.;
- 2) ненамеренные знаки, употребление которых связано с привычками человека (их иногда называют самоадапторами): почесывание носа, качание ногой без причины, покусывание губ и др.;
- 3) собственно коммуникативные знаки: сигналы, передающие информацию об объекте, событии или состоянии.

Говоря о невербальной коммуникации, мы будем иметь в виду прежде всего те явления, которые либо служат намеренными сигналами (например, подмигивание, рукопожатие), либо потенциально могут расцениваться собеседником как намеренные (например, изменение дистанции или прикосновение).

В данной теме речь пойдет о двух видах невербального общения — проксемике и такесике. *Проксемикой* называют дисциплину, изучающую пространственное поведение человека. *Такесика* — это научная дисциплина, изучающая невербальное общение, связанное с прикосновением партнеров друг к другу.

Как уже говорилось в одной из предыдущих глав, термин «проксемика» ввел антрополог Эдвард Холл (Edward T. Hall) в 1950-х гг.

Проксемика — это «наука о пространстве коммуникации, или коммуникативном пространстве, это наука о том, как человек мыслит коммуникативное пространство, как его обживает и использует»¹. Э. Холл занимался изучением личностного пространства человека в его повседневном поведении.

«Личная зона» человека — это пространство вокруг нас, нарушение границ которого вызывает у нас дискомфорт. Во время поездок в общественном транспорте, различных массовых

¹ Крейдлин Г. Е. Невербальная семиотика: Язык тела и естественный язык. М. : Новое лит. обозрение, 2002. С. 457.

мероприятий люди, совершенно нам не знакомые, нарушают неприкосновенность этого пространства, что вызывает у нас недовольство. Если же мы сближаемся с другим человеком в психологическом смысле, мы сами начинаем стремиться к пространственной близости — вплоть до дружеского или любовного объятия. Размеры личной пространственной зоны также социально и национально обусловлены. Представители одной нации (например, японцы) привычны к перенаселенности, другие (например, американцы) предпочитают широкие открытые пространства и любят сохранять дистанцию.

Мы выделим у этой проблемы два аспекта — *психологический* и *собственно национально-культурный*.

Психологические особенности индивида определяют психологически комфортную зону и реакцию на ее нарушение. Интроверты чаще пытаются в буквальном смысле оградить себя от контактов с окружающими: они отсаживаются от малознакомых людей, стараются держаться от них на расстоянии. Экстраверты, напротив, расширяют свою собственную пространственную зону — касаются окружающих, вытягивают или широко расставляют ноги, когда им доводится бывать в общественных местах.

В то же время для людей, склонных к агрессии, характерна обостренная чувствительность к нарушению их личного пространства, которое к тому же чрезвычайно расширено. Американский психиатр Огастас Кинцель, работая в тюрьме для особо опасных преступников, заметил, что некоторые из них предпочитают пребывать в одиночных камерах, несмотря на тяжесть такого вида заключения. Он обнаружил, что именно эти люди проявляли наиболее яростные вспышки гнева. Проведя ряд экспериментов с заключенными, Кинцель определил для каждого то, что он назвал «буферной зоной тела». Как удалось выяснить, у осужденных за насильственные нападения размеры этой зоны были в четыре раза больше, чем у осужденных за другие виды преступлений.

Существуют различия в предпочтении той или иной дистанции между разными половозрастными и социальными группами. Дети и люди пожилого возраста, а также высокие мужчины

и невысокие женщины стремятся быть в буквальном смысле ближе к собеседникам. Подростки, люди среднего возраста (особенно невысокие мужчины и высокие женщины) предпочитают большую дистанцию.

Какова же оптимальная дистанция между людьми? Э. Холл выделил четыре пространственные зоны: интимную, личную, зону социальных отношений и публичную зону. Во всех этих зонах выделяют фазу близости и фазу удаления.

1. Интимная зона (0–20 см). Фаза близости здесь — эротическая фаза, которая подразумевает почти полное отсутствие дистанции. В этой фазе преобладают тактильные ощущения и обоняние. Фаза удаления — 15–20 см. На этом расстоянии находятся друг от друга люди в общественном транспорте в часы пик; в средиземноморских культурах оно вполне приемлемо в неформальной дружеской обстановке.

2. Личная зона (45–120 см). Фаза близости — 45–60 см. На таком расстоянии общаются супруги, но в деловой коммуникации такое расстояние между собеседниками неприемлемо. Фаза удаления — 75–120 см. Это расстояние обычно разделяет нас при общении с друзьями или хорошими знакомыми, коллегами по работе, одногруппниками.

3. Зона социальных отношений (1,2–3,6 м). Фаза близости — 1,2–2,1 м. На таком расстоянии мы держимся от посторонних людей, например, сантехника, пришедшего заняться ремонтом в нашем доме, почтальона, нового служащего на работе и тех, кого плохо знаем. Фаза удаления — 2,1–3,6 м. Такое расстояние разделяет чиновника и его посетителя (грубо говоря, это ширина письменного стола).

4. Публичная зона (от 3,6 м). Фаза близости — 3,6–7,6 м. Это расстояние разделяет преподавателя и студентов в большой аудитории, оратора и его слушателей в сравнительно небольших помещениях. Фаза удаления — от 7,6 м. Подобное расстояние делает оратора недостижимым для публики, как в прямом, так и в переносном смысле. Диктаторы, властные императоры предпочитали именно такое расстояние. Для создания «эффекта доверия» у слушателей

оратор может сознательно уменьшить дистанцию между ним и его слушателями².

Таким образом, довольно легко установить, какого уровня общения желает придерживаться ваш потенциальный партнер. Достаточно преднамеренно сократить личную дистанцию, и другой человек неосознанно предпримет движения для установления того расстояния, которое в данный момент находит приемлемым. Например, если вы придвигаетесь к собеседнику, сокращая дистанцию до уровня интимного общения, а он не торопится отстраниться, то это, по всей вероятности, свидетельствует о его психологической готовности к более близкому контакту. Важно, однако, помнить о том, что злоупотребление этим диагностическим приемом чревато тем, что ваше приближение будет воспринято как агрессия или панибратство, а может быть, и как бесцеремонное заигрывание.

Несмотря на наличие универсальных психологических механизмов, регулирующих дистанцию между людьми, существуют различия, которые объясняются принадлежностью людей тем или иным культурам. Личное пространство зависит от особенностей культуры и характера отношений между людьми. Исследования коммуникационной проксемики, проведенные в 7 странах Европы, показали, что для личного общения англичане используют больше пространства, чем французы и итальянцы. В свою очередь, французы и итальянцы используют больше личного пространства, чем ирландцы и шотландцы, а армяне и грузины при общении располагаются ближе, чем эстонцы.

Культуры, в которых предпочитают тесный контакт, характерны для регионов с теплым климатом, а те культуры, где люди предпочитают общаться на расстоянии и меньше соприкасаться физически, — для регионов с холодным климатом. При этом представители индивидуалистических культур оказывают активное и агрессивное сопротивление в случае нарушения их личного

² Hall E. T. The hidden dimension. Garden City ; New York : Doubleday, 1966.

пространства, в то время как представители коллективистских культур в таких случаях реагируют скорее пассивно.

Незнание границ личной зоны при межкультурном общении может привести к межкультурному конфликту, поскольку люди разных культур испытывают дискомфорт при общении из-за незнания личной дистанции своего собеседника.

2. Такесика

Такесикой, или гаптикой, называют контакт посредством прикосновения. Прикосновения — очень важный аспект невербальной коммуникации; в раннем детстве человек получает большую часть информации об окружающем мире через касания. В такесике выделяют следующие виды прикосновений:

- профессиональные — они носят безличный характер (как, например, прикосновения врача к пациенту);
- ритуальные — рукопожатия, дипломатические поцелуи;
- дружеские;
- любовные.

Прикосновения зачастую конвенциональны, т. е. за определенным типом прикосновений закреплено определенное значение. Характер прикосновений определяется полом коммуникантов, возрастом, статусом, некоторыми личностными характеристиками и, конечно, их культурной принадлежностью.

С точки зрения отношения к прикосновениям в процессе коммуникации культуры делят на *контактные*, в которых коммуниканты часто касаются друг друга, и *дистантные*, где прикосновения очень редки. Контактными культурами считаются латиноамериканские, средиземноморские и южноевропейские культуры. Канадцы, американцы, англичане, немцы, представители культуры Северной Европы, китайцы, японцы принадлежат к дистантным культурам. При этом представители указанных азиатских культур предпочитают большую дистанцию между собой и своими собеседниками, чем североамериканцы и североевропейцы. Итальянские мужчины прикасаются друг к другу значительно чаще, чем

итальянские женщины. В арабских и некоторых восточноевропейских странах выражение дружеских чувств происходит в форме крепких объятий. У мусульман объятия являются выражением мусульманского братства.

В Новой Гвинее в племенах айпо, дариби и некоторых других пожилые женщины и взрослые мужчины приветствуют других мужчин (того же племени), поглаживая рукой по мошонке движением снизу вверх³. В некоторых культурах мужчина не может прикасаться к другому мужчине, но при этом не возбраняются прикосновения женщины к женщине. В других культурах женщинам запрещается прикасаться к мужчинам, хотя мужчинам традиционно позволяется прикасаться к женщинам при общении. Например, арабы, латиноамериканцы, народы Южной Европы касаются друг друга в процессе общения. Прикосновения исключены при общении японцев, индийцев и пакистанцев. Латиноамериканцы полагают, что не касаться при беседе партнера означает вести себя холодно. итальянцы убеждены, что так ведут себя недружелюбные люди. Японцы считают, что касаться собеседника человек может только при полной потере самоконтроля либо выражая недружелюбие или агрессивные намерения.

Традиционная форма приветствия — рукопожатие — также различается в разных культурах. Русские, как известно,жимают друг другу руки только при встрече, немцы же делают это и по окончании разговора. Обычно человек, старший по возрасту либо занимающий более высокое положение в обществе, предлагает руку первым. Женщина подает руку первой мужчине, чей статус ниже или равен ее собственному. Если человек заходит в комнату, в которой находятся другие люди, ему необходимо пожать руку каждому присутствующему. Представители многих азиатских культур не терпят крепкие и долгие рукопожатия, в отличие от представителей западноевропейских культур и американцев. Им

³ *Бутовская М. Л.* Язык тела: Природа и культура (эволюционные и кросс-культурные основы невербальной коммуникации человека). М. : Науч. мир, 2004. С. 113.

следует пожимать руки энергично и сильно. Жители Судана в знак приветствия подают друг другу руки, затем каждый целует собственную ладонь и подает другому обратно⁴.

Некоторые исследователи рассматривают климатические условия как один из важнейших факторов, влияющих на контактность/дистантность культуры. В теплом климате чаще обитают представители контактных культур, в холодном — дистантных. Вместе с тем, по данным исследований, американцы и жители Северной Европы, которых считают представителями дистантных культур, демонстрируют значительный уровень тактильных взаимодействий, когда речь идет о партнерах, находящихся в близких отношениях друг с другом. При этом во всех культурах характер прикосновений, зоны тела, доступные для касаний партнера, меняются вместе с изменением статуса отношений между людьми⁵.

Умелое и грамотное использование прикосновений может значительно облегчить процесс коммуникации и выразить многие человеческие чувства и настроения, вызвать доверие и расположение партнера.

Задание

Посмотрите следующий ролик: <http://www.youtube.com/watch?v=gtLi13Sf2vU>. В нем представлены особенности ведения деловых переговоров в американской и японской культурах. Проанализируйте этот ролик по трем пунктам:

- Охарактеризуйте проксематические и такетические особенности коммуникации сначала американцев, затем — японцев;
- Объясните, как невербальный канал коммуникации повлиял на исход этой беседы;
- Сформулируйте рекомендации для обеих сторон, которые бы позволили в сходных обстоятельствах рассчитывать на больший успех переговоров.

⁴ Там же. С. 114.

⁵ Там же. С. 124–126.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое проксемика? Перечислите основные типы дистантных зон.

2. Что такое такесика? Как вы считаете, какие виды прикосновений в большей степени культурно обусловлены? Как часто вы касаетесь своих собеседников при разговоре?

Список рекомендуемой литературы

Бутовская М. Л. Язык тела: Природа и культура (эволюционные и кросс-культурные основы невербальной коммуникации человека) / М. Л. Бутовская. М. : Науч. мир, 2004. 440 с.

Крейдлин Г. Е. Невербальная семиотика: Язык тела и естественный язык / Г. Е. Крейдлин. М. : Новое лит. обозрение, 2002. 592 с.

Эко У. Отсутствующая структура. Введение в семиологию / У. Эко ; пер. с итал. В. Г. Резник и А. Г. Погоняйло. СПб. : Симпозиум, 2006. 544 с.

Gillick L. Proxemics: Selected Writings 1988–2006 / L. Gillick, L. Bovier. Zürich : JRP Ringier ; Dijon : Les Presses du reel, 2006. 287 p.

Hall E. T. The Hidden Dimension / E. T. Hall. Garden City ; New York : Doubleday, 1966. 201 p.

Hickson M. Nonverbal Communication: Studies and Applications / M. Hickson, D. W. Stacks, N.-J. Moore. Los Angeles, Calif. : Roxbury Pub., 2004. 503 p.

Paterson M. The Senses of Touch: Haptics, Affects, and Technologies / M. Paterson. Oxford ; New York : Berg, 2007. 203 p.

Глава 8

Невербальная коммуникация. Кинесика

В данной главе речь пойдет о кинесике — еще одной важнейшей составляющей невербальной коммуникации. Одним из факторов эффективной межкультурной коммуникации является умение определять произвольность/непроизвольность каждого отдельно взятого кина, понимать его возможное значение, а также навык анализа кинесики («поведения тела») собеседника. В данной главе будут рассмотрены: типология конвенциональных жестов (культурно обусловленных), некоторые особенности визуального контакта (и вообще «поведения взгляда») в различных культурах, произвольная и непроизвольная мимика. Цель данной главы — сформировать представление о влиянии многообразных кинетических элементов на межкультурную коммуникацию, важности умения видеть эти элементы, интерпретировать и анализировать их, что необходимо для профессионального коммуниканта.

1. Определение кинесики

Кинесика (от греч. κίνησις — движение) — это дисциплина, которая изучает различные формы невербальной коммуникации, связанные с использованием тела. Основоположник кинесики Р. Бердвистелл назвал *кином* элементарные единицы движения тела. Кины складываются в кинемы как слова естественного языка складываются в предложения. *Кинемы* выполняют роль дополнения или замещения речевых сообщений. Кинесикой называют также предмет изучения одноименной дисциплины — зрительно воспринимаемые движения, выполняющие регулятивную функцию в общении. Элементами кинесики принято считать жесты, мимику, позы и взгляды.

2. Жесты

Жесты — это средства невербальной коммуникации, которые представляют собой разного рода движения тела, рук, сопровождающие в процессе коммуникации речь человека. В кинесике жесты делят на эмоциональные выражения и сигналы диалога. Эмоциональные выражения носят универсальный характер, т. е. понимаются примерно одинаково во всех культурах.

К эмоциональным выражениям относят:

«Жест просьбы (протянутая рука ладонью вверх, пальцы сложены лодочкой); жест страха (прикрывание рукой лица или головы); хлопанье в ладоши (выражение одобрения); покачивание поднятым вверх указательным пальцем (неодобрение или шутливая угроза); потирание ладоней (медленное потирание рук означает предвкушение чего-либо приятного, а быстрое — служит признаком возбуждения); потирание живота рукой в области желудка (жест, сообщающий о том, что человек голоден)»¹.

Жесты — сигналы диалога культурно обусловлены, они усваиваются в процессе энкультурации.

Виды сигналов диалога:

- Жесты-иллюстраторы — описательно-изобразительные жесты, сопровождающие речь, в отрыве от нее теряющие смысл. Эти жесты сопровождают идущий в данный момент разговор, более подробно раскрывая его содержание.
- Жесты-регуляторы, предназначение которых — поддержать коммуникацию (они являются одним из средств фатической коммуникации): кивок, подмигивание и пр.
- Жесты-эмблемы, характерная особенность которых — наличие прямого словесного аналога. Часто их применяют вместо слов, которые неловко высказать вслух, поэтому все неприличные жесты попадают в эту категорию.
- Жесты-автоадапторы, или манипуляции с телом, которые служат проявлением смещенной активности (поведением, не соответствующим ситуации): грызение ногтей, покусывание губ и пр. Эти жесты могут переходить в категорию осмысленных движений и превращаться в ритуальные жесты.

В каждой культуре существуют свои правила жестового поведения, или правила демонстрации, — правила выражения эмоций

¹ Бутовская М. Л. Язык тела: Природа и культура (эволюционные и кросс-культурные основы невербальной коммуникации человека). М. : Науч. мир, 2004. С. 92. Более подробно о некоторых других жестах — эмоциональных выражениях см. там же.

с помощью жестов. Эти правила могут подвергать модификации даже универсальные эмоциональные выражения.

В зависимости от того, насколько интенсивно представители культуры выражают эмоции с помощью жестов, ее (культуру) относят к высококинесическому или низкокинесическому типу.

Феномен омонимии жестов (один и тот же жест в разных культурах имеет разное значение) создает множество проблем в межкультурной коммуникации. Так, жест приветствия в различных культурах может выражаться взмахом руки, поклоном, поднятием бровей, кивком головы, поцелуем, объятиями и т. д. Удар кулака по голове или плечу — традиционное приветствие незнакомцев у эскимосов.

При подготовке к взаимодействию в инокультурной среде обычно рекомендуют во избежание недоразумений использовать жесты как можно реже. По этой же причине нередко считается, что на начальных этапах изучения иностранного языка учащимся следует исключить невербальные средства своей национальной культуры. Для изучения жестов той или иной культуры мы советуем обращаться к соответствующим словарям, например, «A dictionary of gestures» Б. и Ф. Боймелей.

3. Поза

Поза — положение человеческого тела и движения, которые принимает человек в процессе коммуникации. Это одна из наименее подконтрольных сознанию форм невербального поведения, поэтому она выдает истинное состояние человека больше, чем выражение его лица. Дело в том, что человека с раннего детства обычно учат контролировать свою мимику и отчасти жесты при выражении каких-либо чувств, но не обучают сознательно управлять положением своего тела, и поэтому именно поза может рассказать нам о настоящих переживаниях людей и истинном отношении их к окружающим. Наблюдение за позой собеседника дает значимую информацию о состоянии человека. Любое изменение позы указывает на изменение отношений между участниками общения.

Рассмотрим некоторые значения поз, представленные в виде дихотомий:

- Позы могут сигнализировать об открытости или закрытости для контакта. К закрытым позам относятся, например, скрещивание рук на груди, сплетенные в замок пальцы, положенные на колено, отклонение спины назад и др. При готовности к общению человек улыбается, голова и тело повернуты к партнеру, туловище наклонено вперед.
- Позы могут выражать неравенство отношений между коммуникантами — доминирование одного из них и зависимость другого. «Доминирующий» коммуникант «нависает» над партнером, он старается быть физически выше собеседника. «Зависимость», или подчиненность, коммуниканта выражается в сутулости, в неосознанном стремлении занимать как можно меньше места и соответствующих позах.
- Противостояние или гармония между коммуникантами. Противостояние проявляется в следующей позе: сжатые кулаки, выставленное вперед плечо, руки на боках. Если коммуникант доброжелателен по отношению к партнеру, стремится к сотрудничеству с ним, то чаще всего его поза так или иначе повторяет позу партнера, его тело не слишком напряжено.

Поскольку позы довольно универсальны, культурные различия проявляются не столько в самих позах, сколько в их коммуникативном воздействии, эффекте, который они оказывают на собеседника. Так, американский студент может сидеть перед профессором так, как ему удобно, принять расслабленную позу, одну ногу закинуть на другую, поскольку такая поза не является в США каким-то особым индикатором отношений. Но в европейских культурах такая поза предполагает социальное равенство партнеров по коммуникации. В японской культуре позы подчинительного характера являются более нейтральным способом поведения, чем в европейских культурах. В русской культуре такой же относительной нейтральностью обладают позы исключения из контакта (опущенная голова, неулыбчивость, сидение нога на ногу, закрытость тела),

тогда как, например, американец воспринимает такое поведение как подчеркнуто закрытое, связанное с нежеланием общаться.

В кинесике, помимо прочего, описываются позы «при дефекации, мочеиспускании и коитусе, включая положение больших пальцев ног при оргазме, обусловленное не только физиологией, но и культурными причинами»².

4. Мимика

Под *мимикой* понимаются все изменения выражения лица человека, которые можно наблюдать в процессе общения. Чтение мимики лица и ответное выражение своих чувств мимикой — важнейший аспект контакта людей в процессе общения. Люди обращают на мимику собеседника значительно больше внимания, чем на его жесты, позу и другие невербальные знаки. Именно поэтому людей с детства учат сдерживать мимические выражения эмоций. Вместе с тем с помощью мимики мы передаем большую часть невербальной информации, следовательно, в большинстве случаев мы почти безошибочно считываем эту информацию, если наш собеседник принадлежит к той же культуре, что и мы.

Американские психологи Пол Экман (Paul Ekman) и Уоллес Фризен (Wallace V. Friesen), специалисты в области психологии эмоций, выделили три типа сигналов, которые мы передаем с помощью лица:

- 1) статичные: цвет кожи, форма лица, черты лица (в том числе расположение и форма бровей, глаз, носа);
- 2) медленные, которые содержат информацию об изменении лица человека во времени: гладкость кожи, появление морщин, пигментных пятен и пр.;
- 3) быстрые, которые появляются и передаются в результате сокращения мышц лица³.

² Эко У. Отсутствующая структура. Введение в семиологию. СПб. : Симпозиум, 2006. С. 506.

³ Ekman P., Friesen W. V. Unmasking the face: a guide to recognizing emotions from facial clues. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall, 1975. P. 10–11.

Согласно П. Экману, за каждой базовой эмоцией закреплена конкретная мимическая реакция. Эти реакции частично культурно обусловлены (поскольку человек научается их контролировать в процессе энкультурации), но они имеют и индивидуальные особенности, связанные со строением лица. Выражение гнева, радости и прочего не совпадает даже у близких родственников, что естественно. Сознательный контроль над выражением лица позволяет человеку усиливать, сдерживать или скрывать переживаемые эмоции. Поэтому при интерпретации мимики особое внимание следует обращать на ее согласованность с информацией, передающейся по вербальному каналу.

Является ли мимический язык универсальным? Чтобы ответить на этот вопрос, надо различать мимику произвольную и непроизвольную.

Непроизвольная мимика подобна жестам — эмоциональным выражениям: она не контролируется сознанием. Серия экспериментов, проведенных в 60-х гг. П. Экманом и У. Фризенем, показала, что непроизвольная мимика одинакова в разных культурах. Люди из Аргентины, Бразилии, США, Чили и Японии одинаково верно определили тип эмоций (гнев, грусть, отвращение, страх, радость или удивление). Подобное исследование было проведено и в Новой Гвинее, в двух племенах, не знающих письменности. Испытуемые верно опознали все эмоции, лишь иногда они путали страх и удивление. На основе результатов этих экспериментов был сделан вывод о том, что непроизвольная мимика культурно инвариантна, т. е. универсальна. Базовые эмоции, выраженные с помощью непроизвольной мимики, мы одинаково хорошо распознаем и на лице соседа по лестничной клетке, и на лице бушмена.

Однако следует помнить о том, что культуры отличаются по степени контроля мимики. Так, в ходе эксперимента, проводимого П. Экманом и У. Фризенем, японцам и американцам давали смотреть один и тот же фильм ужасов. Если испытуемые находились в комнате в одиночку, мимическое выражение их эмоций по отношению к тому, что они видели на экране, было практически идентичным. Если же в комнате находился наблюдатель,

то японцы значительно чаще маскировали свои эмоции улыбкой (по сравнению с американцами). Непроизвольная мимика, таким образом, действительно универсальна, но правила выражения эмоций с помощью мимики на людях значительно варьируют в разных культурах.

Произвольная мимика контролируется человеком, она усваивается в ходе социализации и энкультурации и, следовательно, различается в разных культурах.

Существуют также некоторые конвенциональные особенности «показа эмоций», как назвали этот эффект Экман и Фризен. Например, смех и улыбка во всех западных культурах ассоциируются с шуткой и радостью. Типичная «улыбчивость» азиатов может быть одновременно выражением как положительных эмоций (симпатии, радости и т. д.), так и способом скрыть негативные эмоции (недовольство, растерянность, удивление и т. д.). В Японии смех является признаком смущения и неуверенности, поэтому иногда возникают ситуации непонимания, когда европеец сердится, а японский партнер, смущаясь, улыбается. Если европеец не знает такой особенности японской культуры, то его гнев увеличивается, так как он может подумать, что над ним смеются. Более того, благодаря тому, что японцев с детства учат не расстраивать своими переживаниями окружающих, они, даже испытывая глубокое горе от смерти близких, сообщают об этом с улыбкой, что может восприниматься европейцем как проявление неадекватного восприятия случившегося.

В Польше и Венгрии считается, что в кругу друзей и родственников стоит демонстрировать лишь положительные эмоции, негативные следует скрывать. При этом данные культуры позволяют проявлять негативные эмоции при незнакомых людях. Американцы, в противоположность полякам и венграм, считают, что при посторонних следует демонстрировать лишь положительные эмоции, выражение отрицательных эмоций уместно лишь в кругу друзей и близких родственников. Соответственно различаются наборы мимических средств коммуникации, которыми можно пользоваться «среди своих» и при посторонних.

При анализе ситуации межкультурной коммуникации следует помнить, что эмоции универсальны; различаются лишь способы их выражения с помощью мимики.

5. Взгляд

Межличностная коммуникация чаще всего начинается с визуального контакта. От того, как человек использует свой взгляд, зависит, достигнет ли он коммуникативных и прочих целей. С помощью взгляда можно улучшить отношения с людьми, для этого визуальный контакт с ними должен занимать 60–70 % времени.

Была выявлена взаимосвязь между типичным для культуры «поведением взгляда» и ее контактностью/дистантностью. Так, представители южноевропейских культур смотрят на собеседника значительно чаще и дольше, чем североевропейцы. Вежливый японец не будет смотреть в глаза собеседнику, он скорее направит взгляд в сторону шеи собеседника. Японские лекторы не смотрят на аудиторию. При этом выпрямленная спина сидящего японца и слегка наклоненная вперед голова, прикрытые глаза означают пристальное внимание и глубокий интерес к тому, что говорит собеседник⁴.

В западных культурах, напротив, прямой взгляд считается признаком искренности. Американцы часто не доверяют тому, кто не смотрит им в глаза, использование визуального контакта ведет к росту доверия между людьми. Отсутствие прямого взгляда часто воспринимается как сигнал того, что тот, с кем происходит общение, не интересен собеседнику.

Азиатским женщинам запрещается смотреть прямо в глаза мужчинам, особенно незнакомцам. Азиатские подчиненные не смотрят в лицо своему начальнику: такие действия могут быть расценены им как дерзкое и неуважительное поведение. Как и прочие элементы невербальной коммуникации, «поведение взгляда» различается в разных культурах и может стать причиной недопонимания в межкультурной коммуникации.

⁴ *Бутовская М. Л.* Язык тела: Природа и культура (эволюционные и кросс-культурные основы невербальной коммуникации человека). М. : Науч. мир, 2004. С. 67–69.

Задание

Посмотрите еще раз ролик: <http://www.youtube.com/watch?v=gtLi13Sf2vU>. Проанализируйте его по следующей схеме:

- 1) охарактеризуйте кинетические особенности коммуникации сначала американцев, затем — японцев;
- 2) объясните, как невербальный канал коммуникации повлиял на исход этой беседы;
- 3) сформулируйте рекомендации для обеих сторон, которые бы позволили в сходных обстоятельствах рассчитывать на больший успех переговоров.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое кинесика? Какие виды кино выделяются? Какие из них, по вашему мнению, наиболее трудны для анализа и интерпретации?
2. Перечислите основные виды жестов, которые выделяют в кинесике. Как вы думаете, почему ритуальные жесты происходят в основном именно от жестов-автоадапторов?
3. Какие значения может иметь поза человека?
4. Какие типы сигналов, согласно П. Экману и У. Фризену, мы передаем с помощью лица? Какая информация передается с помощью статичных и медленных сигналов?

Список рекомендуемой литературы

- Бутовская М. Л.* Язык тела: Природа и культура (эволюционные и кросс-культурные основы невербальной коммуникации человека) / М. Л. Бутовская. М. : Науч. мир, 2004. 440 с.
- Крейдлин Г. Е.* Невербальная семиотика: Язык тела и естественный язык / Г. Е. Крейдлин. М. : Новое лит. обозрение, 2002. 592 с.
- Эко У.* Отсутствующая структура. Введение в семиологию / У. Эко ; пер. с итал. В. Г. Резник и А. Г. Погоняйло/ СПб. : Симпозиум, 2006. 544 с.
- Bäuml B. J.* A Dictionary of Gestures / B. J. Bäuml, F. H. Bäuml. Metuchen, N. J. : Scarecrow Press, 1975. 249 p.
- Ekman P.* Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions from Facial Clues / P. Ekman, W. V. Friesen. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall, 1975. 212 p.
- Hickson M.* Nonverbal Communication: Studies and Applications / M. Hickson, D. W. Stacks, N.-J. Moore. Los Angeles, Calif. : Roxbury Pub., 2004. 503 p.

Глава 9

Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации

Стереотипы и предрассудки — это психологические явления, которые существенным образом влияют на восприятие поведения представителей одной культуры представителями другой. В данной теме рассматриваются механизмы формирования стереотипов, оговариваются положительные и отрицательные эффекты стереотипов в межкультурной коммуникации, обсуждаются этнокультурные стереотипы, а также предрассудки. Целью данной главы является формирование представления о стереотипах и предрассудках (в том числе об источниках их возникновения и влиянии на процесс межкультурной коммуникации), а также навыка анализа влияния стереотипов и предрассудков на процесс межкультурной коммуникации.

1. Понятие стереотипа

Изучение стереотипов в западной науке началось в 20-х гг. прошлого века, когда журналист и политолог Уолтер Липпманн (Walter Lippmann) впервые попытался дать определение стереотипа: «Стереотипы — это предвзятые мнения, которые решительно управляют всеми процессами восприятия. Они маркируют определенные объекты, как знакомые, так и незнакомые, что едва знакомые кажутся хорошо известными, а незнакомые — глубоко чуждыми»¹.

В современной науке *стереотипы* рассматриваются как устойчивые, регулярно воспроизводимые в социальной группе представления о каких-либо классах объектов, приписывающие этим объектам определенный набор свойств и за счет этого управляющие восприятием объектов, входящих в соответствующий класс. Такие представления, направленные на этнические и культурные группы, называются *этнокультурными стереотипами*, которые изменяют поведение коммуникантов при межкультурном

¹ Lippmann W. Public opinion. N. Y. : Free Press, 1965. P. 53.

общении, восприятие ими партнеров по коммуникации и, соответственно, значительно влияют на эффективность коммуникации.

2. Атрибуция

В повседневной жизни нам часто приходится интерпретировать поведение других людей. Чаще всего мы не имеем представления о причинах их поведения (или недостаточно их знаем), поэтому мы, порой не отдавая себе в этом отчета, просто придумываем эти причины и приписываем их другим людям. Этот процесс носит название каузальной атрибуции, или приписывания. Итак, **атрибуция** — это приписывание воспринимаемому и оцениваемому социальному объекту характеристик, свойств, качеств, которые не представлены непосредственно в актуальной коммуникативной ситуации и не проявились в достаточной мере в предшествующих случаях контакта. *Каузальная атрибуция* — приписывание объекту тех или иных причин поведения. Наше сознание приписывает одной группе объектов, о которых у нас недостаточно знаний, свойства другой группы объектов, лучше нам знакомой и в той или иной степени похожей на первую группу объектов. Атрибуция осуществляется на основе либо сходства поведения воспринимаемого лица с каким-то другим образцом, имевшимся в прошлом опыте субъекта восприятия, либо анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации. В последнем случае будут действовать механизмы переноса или идентификации. Важно иметь в виду, что феномен приписывания возникает, как правило, в условиях дефицита информации.

Характер каузальной атрибуции зависит от уникальности и социальной желательности поступка. Чем более типично поведение человека, тем легче оно поддается интерпретации. Мотивы нетипичного поведения менее ясны, незаурядные поступки возбуждают интерес других людей, которые стремятся понять, чем они вызваны. Причины такого поведения допускают множество различных интерпретаций. Социально желательное поведение соответствует социальным и культурным нормам и, следовательно, довольно легко объясняется. При социально нежелательном

поведении нормы нарушаются, а количество потенциально возможных интерпретаций увеличивается.

Стоит также перечислить некоторые особенности человеческого восприятия, связанные с первым восприятием, имеющие первостепенное значение в коммуникации, во многом определяющие содержание каузальной атрибуции и, как следствие, стереотипов:

- Эффект первого впечатления: фокусирование внимания на первом впечатлении, которое произвел на нас человек, и игнорирование (в большей или меньшей степени) информации, которую мы успели получить о нем после первой встречи. Поскольку это довольно распространенное явление, следует тщательно продумывать свое поведение при первой встрече с человеком (если, конечно, нам важно проинформировать определенное впечатление на собеседника).
- Эффект края: преимущественное внимание уделяется той информации, которую мы получаем в начале и в конце коммуникации (коммуникативного акта, высказывания и пр.).
- Эффект первичности: при формировании впечатления о человеке в приоритете находится та информация, которую мы получаем раньше. Вся последующая информация воспринимается через призму уже имеющейся, она как бы вторична по отношению к тому, что мы уже знаем. Например, если вы поймали за руку мальчишку, когда он пытался украсть ваш кошелек, а потом узнали, что он гениальный пианист, для вас он, вероятнее всего, будет в первую очередь мелким воришкой. И наоборот: вполне вероятно, что вы, обнаружив свой кошелек в руках мальчика, чью чудесную игру на фортепиано вы только что слышали, не поведете его в полицию (хотя вряд ли обрадуетесь), потому что в вашем сознании он в первую очередь гениальный пианист.

Все эти особенности восприятия вместе с каузальной атрибуцией приводят к стереотипизации, т. е. созданию стереотипов. Эффект стереотипизации отражает тенденцию формирования некоего устойчивого образа какого-либо явления или человека.

Этим устойчивым образом пользуются как клише при восприятии одного человека другим. Обычно стереотип возникает в условиях недостаточности информации. Допустим, что кому-либо нужно встретиться и обсудить какие-либо деловые вопросы с японцем. Разумеется, это прежде всего конкретный человек, индивид. Но для нашего воображаемого коммуниканта, еще не видевшегося с этим человеком, решающим скорее всего будет именно тот факт, что он принадлежит другой национальности (люди часто приписывают культурным и этническим различиям гораздо большую роль в процессе общения, чем это бывает на самом деле). Представим, что наш коммуникант никогда не общался с японцами. В этом случае его ожидания от этого общения в значительной мере будут сформированы имеющимися у него стереотипными представлениями о японцах, т. е. стереотипами.

Стереотипизация — важный и нужный для нашего познания механизм. Стереотипизация значительно упрощает процесс познания другого человека, особенно когда у человека не формируется стойкая неприязнь или не вполне обоснованный восторг по поводу стереотипизируемого объекта/явления. Однако в том случае, когда стереотип несет оценочную нагрузку и формирует не только ожидания от общения, но и собственное активное коммуникативное поведение, стереотипизация может сыграть злую шутку с коммуникантами и нанести реальный ущерб их общению.

В ситуации общения действие стереотипа подчиняется этим общим принципам: стереотип содержит информацию обо всех представителях некоторой этнокультурной группы (например, обо всех французах), и если мы сталкиваемся с конкретным представителем этой группы, не будучи с ним лично знакомы до этого, то в интерпретации его коммуникативного поведения мы с большой долей вероятности будем исходить из той информации, которая была внесена в наше сознание коллективными стереотипными представлениями обо всех членах этой группы.

Таким образом, стереотипы формируются в основном благодаря стремлению нашего сознания к экономии усилий. Благодаря стереотипам нам не приходится «заново» переживать типичные

ситуации — мы подводим каждый конкретный случай под определенную категорию, несколько упрощая его, но облегчая процесс познания и снижая остроту ощущений. Благодаря стереотипам мы вырабатываем поведенческие модели, которые подходят для целого ряда ситуаций, нам не приходится выдумывать их заново каждый раз. Благодаря стереотипам восприятие окружающего мира упрощается и упорядочивается.

3. Механизмы формирования стереотипов

Выделяют несколько различных путей формирования стереотипов:

1. Стереотипы усваиваются в процессе энкультурации. В любой культуре есть стереотипы в отношении других культур; прежде всего формируются стереотипы в отношении групп людей, с которыми представители данной культуры чаще всего взаимодействуют и/или имеют конфликт (или имели в прошлом). Такие стереотипы передаются из поколения в поколение, от родителей к детям.

2. Стереотипы формируются в процессе общения со значимыми другими: родственниками, друзьями, учителями, преподавателями и т. д.

3. Стереотипы могут возникать в результате личных контактов с отдельными представителями другой культуры. Если вы познакомились с доброй, улыбчивой, оптимистичной армянкой, а потом с ее другом той же национальности и сходными чертами характера, у вас, скорее всего, сформируется положительный стереотип обо всех армянах. Точно так же формируются и негативные стереотипы — из-за недостаточности информации мы проецируем качества нескольких представителей на всю культуру.

4. Важную роль в возникновении стереотипов играют СМИ. Большинство людей считают телевидение, прессу и радио авторитетными источниками информации, благодаря чему СМИ формируют представление людей о той или иной культуре.

4. Этнокультурные стереотипы. Роль стереотипов в межкультурной коммуникации

Этнокультурные стереотипы — особая область изучения лингвистов, культурологов, социологов, о них написаны сотни научных работ. В рамках нашего курса о таких стереотипах необходимо знать следующее:

- Во-первых, стереотипы реальны, т. е. существуют объективно, поскольку формируются под влиянием внешних источников — фильмов, книг, анекдотов, мифов. Эти источники могут быть более или менее авторитетными или надежными, но существеннее то, что они объективны. Стереотипный образ носит групповой характер, он не формируется в сознании отдельного индивида, он принадлежит всему этнокультурному сообществу, отчего сила воздействия стереотипа только возрастает.
- Во-вторых, в ситуации коммуникации необходимо помнить, что стереотипы часто носят обоюдный характер, т. е. оба коммуниканта подвержены воздействию стереотипных представлений о представителях культуры собеседника. По этой причине межкультурное взаимодействие всегда должно включать в себя тактики по преодолению: а) собственных предрассудков в отношении культуры собеседника; б) культурных предрассудков собеседника относительно моей культуры.

Необходимо помнить, что подготовка общения не должна строиться на стереотипах. Профессиональный коммуникант прежде всего видит в собеседнике личность, а уже затем представителя группы — профессиональной, возрастной, этнокультурной и пр. Общение необходимо строить через уважение к личности собеседника, стараться быть нейтральным, избегать, во всяком случае на начальной фазе общения, культурно маркированных коммуникативных знаков, стараться постепенно адаптировать свое коммуникативное поведение к поведению собеседника. Для этого необходимо быть внимательным к своему собеседнику и к себе

в ходе коммуникации, уметь управлять собственным восприятием и через него — восприятием вас вашим собеседником.

Часто при обсуждении проблемы стереотипов встает вопрос об их реальности: нужно ли думать, что фиксируемые в них свойства действительно реально присущи представителям той или иной группы? Но этот вопрос некорректен и не имеет смысла по двум причинам.

Во-первых, стереотип всегда направлен на группу в целом (например, на этнос), но проверить реальность какой-либо черты, приписываемой целому этносу, невозможно. Например, можно думать, что французы скупы, но реальное общение с французами показывает, что среди них есть как скупые, так и щедрые люди (как, впрочем, среди всех других народов). Скупость не может быть коллективной чертой.

Во-вторых, носителем стереотипа всегда является группа, а не отдельный человек. У отдельного представителя группы может не быть собственного опыта взаимодействия, например, с французом, но у него может быть коллективное представление о нем, созданное той группой, которой он принадлежит, и поддерживаемое в продуцируемых ею культурных продуктах: анекдотах, фильмах, книгах, слухах и пр.

Источником стереотипов часто являются те затруднения во взаимной оценке коммуникантов, которые скорее связаны с незнанием особенностей соответствующей коммуникативной культуры, нежели с какими бы то ни было ее реальными свойствами. Стереотипы часто обусловлены фиксацией различий в коммуникативном поведении, при этом каждая из сторон рассматривает собственный коммуникативный стиль как «эталонный», «правильный» или «нейтральный».

Таким образом, этнокультурные стереотипы создают своего рода параллельную реальность, в которой той или иной этнокультурной общности приписывается некоторый набор черт. Это упрощенное, идеализированное представление, которое используется сознанием в тех ситуациях, когда у него нет собственного опыта взаимодействия с представителями соответствующей

культуры либо когда такое взаимодействие не носит систематический характер. Однако стереотипы могут облегчать коммуникацию с представителями других культур, поскольку они, например, смягчают стрессовое воздействие культурного шока. Несмотря на то, что стереотипы в силу своей природы упрощают действительность, они тем не менее способствуют созданию модели культуры в сознании носителя стереотипа. Эта модель, во-первых, облегчает взаимодействие с представителями данной культуры и, во-вторых, способна подвергаться изменениям с получением новой информации. Благодаря стереотипам в нашем сознании формируется своего рода набросок некоего сложного объекта, воспринять который сразу целиком мы не можем по ряду объективных причин. С помощью стереотипов поддерживается позитивная идентичность собственной культурной группы.

5. Предвзятости

Предвзятость — установка предвзятого и враждебного отношения к чему-либо без достаточных для такого отношения оснований или знания. *Этнокультурным предвзятостью*, соответственно, считают предвзятое или враждебное отношение к представителям иных культур, их деятельности и к самим культурам. Главным фактором в возникновении предвзятостей является неравенство в социальных, экономических и культурных условиях жизни различных этнических общностей. Суть предвзятости, в отличие от стереотипа, — в приписывании объекту исключительно отрицательных качеств. Стереотип может быть положительным, предвзятость — нет. Предвзятости зачастую сильно эмоционально окрашены. Они, как и стереотипы, передаются от поколения к поколению в процессе энкультурации.

Наличие того или иного предвзятости серьезно искажает для его носителя процесс восприятия людей из других этнических или социокультурных групп. Носитель предвзятости видит в них только то, что хочет видеть, а не то, что есть на самом деле. В результате целый ряд положительных качеств объекта предвзятости 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.

Очевидным представляется тот факт, что для профессиональных коммуникантов важно уметь контролировать собственные стереотипы и предрассудки, помнить о том, что их собеседник — это прежде всего конкретный индивид, личность, на характере и стиле коммуникации которого, конечно, сказываются некоторые культурные черты, однако ни содержание его речи, ни способ коммуникации не должны объясняться на основании стереотипов и предрассудков.

6. Управление стереотипами

В социальной психологии и теории межкультурной коммуникации разрабатываются различные техники и методики управления стереотипами. Прежде всего речь идет о том, чтобы научить субъекта управлять собственными стереотипами. Для специалиста по межкультурной коммуникации и всякого профессионального коммуниканта этот навык является одним из важнейших.

Главная задача любой методики управления стереотипами заключается в том, чтобы помочь субъекту осознать тот факт, что его отношение к другому обусловлено имеющимися у него стереотипными представлениями о той группе, которой принадлежит его оппонент. Поскольку задача коммуниканта заключается в выстраивании максимально гармоничного коммуникативного взаимодействия, ему следует учиться осознавать стереотипный характер собственных установок и управлять ими.

Всякая методика управления стереотипами в целях гармонизации коммуникации основана на трех составляющих:

- 1) осознание стереотипов;
- 2) деактуализация негативных стереотипов;
- 3) актуализация положительных стереотипов.

Первая задача может быть решена в том случае, если мы пониманием социально-психологическую природу стереотипов и стремимся соотнести свои знания о природе стереотипов с реальным коммуникативным опытом, который у нас имеется. В ситуации конкретного коммуникативного взаимодействия стоит спросить себя, как именно вы относитесь к своему собеседнику. Психологи советуют буквально написать качества собеседника на бумаге в виде списка, затем к каждому качеству подобрать некоторую ситуацию, в которой оно проявилось. Обычно, если мы подходим к такому заданию честно, мы обнаруживаем, что многие из приписываемых нами качеств реально никак не проявлялись в коммуникации, т. е. они не имеют реальных оснований, мы просто априорно атрибутируем их нашему собеседнику. Часто объектом атрибуции являются какие-либо негативные качества собеседника — и это тоже можно понять, составив такой список. Если задачей является научить другого человека управлять стереотипами, психологи советуют сначала обратить его внимание на те негативные качества, которые он неосознанно приписывает своему собеседнику, а затем искусственно создать такую ситуацию, при которой бы его собеседник повел себя таким образом, который бы прямо противоречил атрибутируемому ему стереотипному качеству. Например, если субъект приписывает своему собеседнику-еврею такое свойство, как жадность, стоит создать ситуацию, при которой тот поделился бы чем-либо со своим партнером. Если вы сами являетесь участником межкультурного коммуникативного взаимодействия, то следует заранее выяснить, какие именно культурные стереотипы в отношении представителей вашей культуры существуют у представителей культуры ваших партнеров, после чего намеренно создавать ситуации, которые бы противоречили этим стереотипам.

Второй шаг предполагает деактуализацию негативных стереотипов. Это возможно, например, в таких ситуациях, в которых представители разных культур работают совместно над каким-либо общим проектом. Осознание общности целей заставляет иначе относиться к представителям других культур, вырабатывать общие пути решения проблем, обнаруживая близость социокультурных диспозиций. Таким образом, в практике реального взаимодействия происходит постепенное «перекодирование» негативных стереотипов.

Наконец, третий шаг направлен на закрепление положительных стереотипов. Однажды обнаружив у отдельного представителя какого-либо этноса положительное качество, следует акцентировать внимание на этом факте, а также постараться генерализовать это свойство, приписав его всем представителям соответствующей культуры.

Таким образом, управление стереотипами осуществляется посредством: а) постоянного обнаружения контрпримеров стереотипных установок в отношении представителей других культур; б) систематического акцентирования стереотипного (т. е., по сути, ложного) характера этих представлений; в) систематического акцентирования положительных качеств представителей других культур и их последовательной стереотипизации.

Проблема управления стереотипами является важным прикладным аспектом социальной психологии и теории межкультурной коммуникации. Так, в крупных транснациональных компаниях разрабатываются специальные программы, направленные на выработку у своих сотрудников толерантного отношения к сослуживцам, представляющим самые разные культуры. Это делается, в частности, посредством специальных психологических тренингов, которые описаны в научной литературе. Цель этих тренингов заключается в выработке осознанного отношения сотрудников к собственным стереотипам и уменьшении влияния негативных стереотипов. Многие компании тратят на такие тренинги и программы немалые деньги, понимая, что в конечном счете это повышает эффективность взаимодействия сотрудников, улучшает

климат в коллективе и положительно сказывается на экономических показателях деятельности компании.

Задание

Посмотрите фильм «Страх и трепет» (*Stupeur et tremblements*, Франция — Япония, 2003, реж. Ален Карно). Письменно ответьте на следующие вопросы:

1. Какие, согласно этому фильму, стереотипы в отношении иностранцев существуют в Японии? Как эти стереотипы проявляются в работе? Какие изменения в «карьере» Амели-сан обусловлены этнокультурными стереотипами, а какие нет?

2. Как перечисленные вами стереотипы проявляются в профессиональной коммуникации?

3. Какие стереотипы в отношении японцев этот фильм формирует в сознании европейского зрителя?

4. Если бы руководство компании Юмимото приняло решение привлекать на работу больше иностранцев и формировать у своих сотрудников-японцев более терпимое отношение к ним, какую стратегию работы с персоналом вы бы им посоветовали? Как вы оцениваете перспективы этого решения в свете сформулированных вами рекомендаций? Аргументируйте свой ответ.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое стереотип? Как на стереотипизацию влияет каузальная атрибуция? Перечислите основные механизмы формирования стереотипов.

2. Какими особенностями обладают этнокультурные стереотипы? Как они влияют на межкультурную коммуникацию?

3. Что такое предрассудок? Чем предрассудок отличается от стереотипа? Как вы считаете, по отношению к каким (этническим) группам чаще всего возникают предрассудки?

4. На решении каких трех задач базируется управление стереотипами? Как осуществляется управление стереотипами?

Список рекомендуемой литературы

Geybullayeva R. Stereotypes in Literatures and Cultures: International Reception Studies / R. Geybullayeva, P. Orte. Frankfurt am Main ; New York : Peter Lang, 2010. 297 p.

- Kamalipour Y. R.* Cultural Diversity and the U.S. Media / Y. R. Kamalipour, Th. Carilli. Albany : State University of New York Press, 1998. 307 p.
- Lippmann W.* Public Opinion / W. Lippmann. N. Y. : Free Press, 1965. 272 p.
- Matsumoto D. R.* The New Japan: Debunking Seven Cultural Stereotypes / D. R. Matsumoto. Yarmouth, Me. : Intercultural Press, 2002. 236 p.
- McGarty C.* Stereotypes as Explanations: the Formation of Meaningful Beliefs About Social Groups / C. McGarty, V. Yzerbyt, R. Spears. L. ; N. Y. : Cambridge University Press, 2002. 231 p.
- Samovar L. A.* Communication Between Cultures / L. A. Samovar, R. E. Porter. Belmont, Calif. : Wadsworth Pub., 1991. 330 p.
- Tzanea E.* Disasters and Cultural Stereotypes / E. Tzanea, F. Sumei, E. Schmitt. Newcastle upon Tyne : Cambridge Scholars Pub., 2012. 277 p.

Глава 10

Межкультурная коммуникация и межкультурный конфликт

В данной главе рассматривается общая теория конфликта, сущность и стадии развития конфликта, а также природа межкультурного конфликта. Подробно обсуждаются причины межкультурных конфликтов, а также роль коммуникативных стратегий в их разрешении. При описании принципов разрешения межкультурных конфликтов мы опираемся на так называемую модель стилей межкультурных конфликтов (Intercultural Conflict Style model, или ICS model). Эта широко используемая специалистами по межкультурной коммуникации современная методология базируется на учете свойственных разным культурам принципов разрешения противоречий.

1. Общая теория конфликта

Всякая культура неоднородна (гетерогенна). В силу длительных контактов с другими культурами она впитывает их черты. Кроме того, поскольку она является общей для большого числа людей, она неизбежно дробится на субкультуры, каждой из которых свойственны свои нормы и культурные установки, свое мировосприятие. Сосуществование в определенном пространстве целого множества культур и социальных групп приводит к тому, что люди неизбежно вступают в противоречия и конфликты друг с другом. Специалист по межкультурной коммуникации должен быть обучен разрешению межкультурных конфликтов, т. е. конфликтов, возникающих на почве культурных различий.

Изучением природы конфликтов и построением стратегий их разрешения занимается особая наука — *конфликтология*, находящаяся на стыке социологии, психологии и теории коммуникации. Конфликтологи по-разному смотрят на причины межкультурных конфликтов. Согласно некоторым ученым, межкультурные противоречия между людьми коренятся в самой природе человека, в его неприязни к «иному».

В частности, представители социал-дарвинизма полагают, что ведущим императивом человеческого существования является борьба за ресурсы (территорию, воду, пищу и пр.), подобная той, которую мы наблюдаем в животном мире. В человеческом обществе помимо чисто материальных факторов существуют также моральные факторы, связанные с мировоззрением. Единство мировоззрения определяет уровень безопасности, существующий в группе: жизнь среди привычного и знакомого (речь идет не только о материальной стороне жизни, но и о формах отношения к вещам, о мотивации поступков, о способах проявления эмоций, о стиле мышления и принятия решений и пр.) вселяет чувство безопасности; столкновение же с «иным», напротив, ощущается как потенциальная угроза (в этом случае человек не уверен в том, как его сосед видит мир, как он относится к вещам и другим людям, как он рассуждает и т. д.). Стремление же думать о своем типе культурного поведения как о наиболее правильном (а императив легитимации культурных норм является важной частью нормативного содержания любой культуры — у всякой культуры есть «метанорма», т. е. норма, оправдывающая все прочие нормы) приводит к неприятию иных культурных стратегий. Другими словами, согласно позиции социал-дарвинистов, всякая культура в некоторой степени построена на ксенофобии в силу базовых антропологических факторов. Межкультурный конфликт в этом случае становится просто формой проявления этих общих для всех людей и культур механизмов.

Ряд исследований опровергают эту точку зрения, доказывая, что ксенофобия не является априорным свойством человеческой природы. Наоборот: неприязнь к представителям иных народов и культур возникает под влиянием конкретных социальных причин. Следовательно, изучение и осознание таких причин, согласно «антидарвинистской» точке зрения, может помочь преодолеть межкультурную и межэтническую напряженность.

Поскольку специалист по межкультурной коммуникации может столкнуться с проявлениями конфликтных ситуаций и межкультурной напряженности, он обязан знать основы теории

конфликта, а также уметь управлять конфликтом, находить выходы из конфликтных ситуаций.

Что такое конфликт, какова его структура и особенности протекания с точки зрения общей теории конфликта?

В современной конфликтологии под конфликтом в широком смысле понимают «такое взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства личностей или общественных сил, интересов, взглядов, позиций по меньшей мере двух сторон»¹.

В основе любого конфликта лежит обнаружение либо противоположности позиций сторон по какому-то вопросу, либо противоположности целей или средств их достижения в конкретных обстоятельствах, либо же явно проявляющее себя несовпадение интересов и устремлений двух сторон и т. п. Таким образом, всякая конфликтная ситуация предполагает обязательное наличие субъектов и объектов конфликта.

Под субъектом конфликта понимается участник конфликта или проблема, провоцирующая конфликт. Под объектом конфликта в конфликтологии понимается некоторая проблемная ситуация, в которой пересекаются интересы конфликтующих сторон. Ситуация, которая становится поводом для начала конфликта, называется его инцидентом. Инцидент возникает по-разному. Он может быть следствием инициативы оппонентов (одного или всех участников конфликта), но может возникнуть и независимо от их воли и желания, например, вследствие каких-либо объективных обстоятельств или случайности. Следовательно, и сами конфликты могут быть как субъективными (когда они инициируются субъектами конфликта), так и объективными (когда провоцирующая ситуация носит объективный характер, а действия оппонентов являются всего лишь реакцией на объективные обстоятельства). Кроме того, в некоторых случаях конфликтная ситуация может как бы «передаваться по наследству», переходить к новым оппонентам даже в том случае, когда возникновение ее обусловлено не объективными,

¹ *Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д. К.* Конфликтология : учебник. М. : Инфора-М, 2004. С. 33.

а субъективными обстоятельствами или случайностью (например, вражда кланов, семей, наций, начатая одним поколением, поддерживается следующими поколениями, которые оказываются не в силах преодолеть однажды возникшие противоречия, более того, на определенном этапе наличие некоторой «постоянной» стороны-оппонента становится для таких субъектов конфликта составной частью их групповой идентичности).

В конфликтологии считается, что для предотвращения негативных последствий, а также для использования конфликта в конструктивных целях (а такое использование тоже возможно) необходимо установить истинные (как внутренние, так и внешние) причины конфликта, осознать и спрогнозировать его возможное развитие. Таким образом, конфликтолог должен прежде всего определить структуру конфликтной ситуации и попытаться понять, как именно такой конфликт может развиваться, что может его осложнить, а что может помочь разрешению конфликта.

В развитии конфликта традиционно выделяют следующие этапы или периоды:

1. Латентный период: на этом этапе происходит постепенное нарастание напряженности, которое, однако, может сопровождаться попытками участников разрешить эту напряженность неконфликтным способом, т. е. предотвратить конфликт.

2. Открытый период: на этом этапе происходит углубление (расширение) первичной конфликтной ситуации, которое, в свою очередь, может вызвать появление других проблемных ситуаций и провоцирующих инцидентов. Конфликт развивается, при этом может наблюдаться обострение (эскалация) или смягчение (деэскалация) противостояния, которые происходят как сами по себе, так и при участии различных внешних факторов (посредников, примиряющих обстоятельств и пр.).

3. Финальный период: на этом этапе происходит изменение отношения участников конфликта к исходной конфликтной ситуации и, следовательно, к конфликту в целом, в результате чего исходная напряженность спадает и тем самым разрешается конфликт.

Причины конфликтов могут быть различными, однако психологи считают, что переход от напряженности к собственно конфликту всегда идет через осознание противоречия самими субъектами конфликта, т. е. конфликт — это не просто противоречие, это осознанное противоречие. Из этого вытекает важный вывод о том, что носителями конфликтов выступают сами субъекты. Иначе говоря, только в том случае, когда вы сами для себя определяете ситуацию как конфликтную, можно говорить о наличии конфликтной коммуникации.

2. Межкультурные конфликты

Основной причиной межкультурных конфликтов являются культурные (аксиологические, нормативные, поведенческие, религиозные и пр.) различия. Следует сразу оговориться, что, например, межэтнический конфликт на почве различных взглядов на общую историю (например, русские и поляки) или по поводу территориального спора (например, израильтяне и палестинцы) не является в строгом смысле межкультурным, поскольку в его основе лежат не культурные установки этих народов, а иные обстоятельства. Однако необходимо понимать, что если соответствующие конфликтогенные факторы длительное время не снимаются, их наличие начинает участвовать в формировании групповой идентичности соответствующих народов, становится фактором уже собственно аксиологическим, культурным (так, в польском национальном сознании историческая память о трех разделах Польши играет важную структурирующую роль в формировании культурной идентичности молодого поколения; точно так же взаимные претензии израильтян и палестинцев уже стали частью их культурной идентичности: эти два народа давно мыслят себя как нации, находящиеся в состоянии постоянной войны с соседом, что самым непосредственным образом сказывается на всей системе социального и культурного устройства общества). В данной главе мы такие случаи рассматривать не будем, однако эти примеры заставляют нас задуматься о возможных причинах и видах межкультурных конфликтов.

Поскольку человек всегда является носителем некоторых культурных норм, а эти нормы проявляются в его поведении автоматически, неосознанно, обычно он может стать субъектом межкультурного конфликта в результате случайного инцидента, при этом объектом в таком конфликте, как правило, становится лицо или вещь, обладающие разным статусом в данных культурах, из-за чего у представителей этих культур формируется разное отношение к данному объекту. Однако такая модель конфликта была бы сильным упрощением. В действительности и виды, и причины межкультурных конфликтов гораздо разнообразнее.

В культурной антропологии выделяют несколько видов межкультурных конфликтов:

- конфликты между различными этническими группами и их культурами (армянами и азербайджанцами, грузинами и осетинами, израильянами и палестинцами и т. д.);
- конфликты между религиозными группами, представителями различных религий (между католиками и протестантами в Северной Ирландии, между православными и униатами на Западной Украине, суннитами и шиитами в исламе);
- конфликты между поколениями и носителями разных субкультур;
- конфликты между традициями и новациями в культуре;
- конфликты между различными лингвокультурными сообществами и их отдельными представителями, возникающие вследствие языковых барьеров и интерпретативных ошибок.

Таким образом, диапазон причин возникновения межкультурных конфликтов очень широк: в основе межкультурного конфликта могут лежать не только и не столько недостаточное знание языка и связанное с этим простое непонимание партнера по коммуникации, но и более глубокие причины, которые сами участники нередко даже не осознают. В то же время нужно понимать, что конфликты не стоит рассматривать только как негативную, деструктивную сторону межкультурной коммуникации. Согласно взглядам американского социолога Льюиса Козера, получившим широкое распространение в конфликтологии, конфликты — неизбежная

часть повседневной жизни, и они не обязательно должны носить деструктивный характер. Часто именно через конфликт происходит установление нормативного согласия между представителями разных культур. С этой точки зрения конфликт является первой и неизбежной фазой осознания культурных различий, без которой невозможна гармонизация отношений между представителями разных культур.

Межкультурный конфликт может рассматриваться как разновидность коммуникативного конфликта. В конфликтологии обычно выделяют три причины коммуникативных конфликтов:

- личностные особенности коммуникантов;
- социальные отношения (межличностные отношения);
- организационные отношения.

Рассмотрим их подробнее.

К *личностным причинам* конфликтов относятся такие психологические особенности субъектов, которые способствуют возникновению и поддержанию конфликтной ситуации (своенравие, амбициозность, честолюбие, фрустрированные индивидуальные потребности, низкая способность к адаптации, подавленная злость, несговорчивость, карьеризм, жажда власти или сильная недоверчивость). Эти качества сами по себе могут стать той искрой, из которой разгорится конфликт.

К *социальным причинам* возникновения конфликтов можно отнести разного рода социальные ситуации, при которых проявляется выраженное соперничество, недостаточное признание способностей друг друга, недостаточная поддержка или готовность к компромиссам, кроме того, в эту группу причин попадают те случаи, когда явно проявляется противоречие целей коммуникантов и/или средств их достижения.

К *организационным причинам* конфликтов относят различные представления участников конфликтов о своем положении в организационной структуре, о нормах взаимодействия в этой структуре, о характере целей взаимодействия, различное восприятие субъектами инструкций и предписаний, а также такие ситуации, при которых происходят глубокие изменения или реструктуризация

позиций и ролей в группе, сообществе или организации, в результате чего одни субъекты чувствуют себя ущемленными по сравнению с другими.

Общим для всех этих ситуаций является то, что при межкультурной напряженности всегда наблюдается чрезмерное акцентирование различий между культурами, которое, однако, может принимать самые разные формы, в том числе такие, при которых собственно культурная подоплека конфликта часто бывает не видна и не осознается субъектами конфликта как ведущий фактор. Крайне редко конфликтующие субъекты мыслят конфликт как конфликт, связанный с отношением к ценностям и культурным нормам, чаще, даже в тех случаях, когда истинной причиной конфликта являются именно ценностно-нормативные различия, конфликт мыслится участниками как противостояние, вызванное разногласиями по денежным вопросам, вопросам социального статуса, поколенческими различиями и т. д. Эта сложность заставляет конфликтологов считать, что в реальной жизни «чисто» межкультурные конфликты не встречаются: реальные конфликтные отношения всегда предполагают наличие целого множества взаимопроницающих конфликтов, которые часто маскируют друг друга. Если эта точка зрения справедлива, справедлив и тезис о том, что осознание различий культурного порядка не является панацеей при разрешении межкультурных конфликтов. В то же время, имея дело с любым конфликтом, следует помнить о том, что одной из его причин или составляющих может быть именно конфликт культур.

3. Стратегии разрешения конфликтов

Современная конфликтология утверждает, что любой конфликт можно урегулировать или значительно ослабить, если сознательно придерживаться одного из пяти стилей поведения:

1. **Соревнование.** Эта активная стратегия предполагает, что обе стороны идут на открытое противостояние, при этом победителем конфликта признается тот, кто проявляет большую настойчивость, стойкость, рвение, хитрость и пр. (в зависимости от конкретной ситуации). В рамках этой стратегии проигравший должен

признать свое поражение и уступить, поскольку дальнейшее развитие конфликта может нанести ему больший ущерб, чем признание поражения, при этом можно попытаться договориться о некоторых уступках. Это «спортивный» тип разрешения конфликта, однако для того, чтобы он сработал, необходимо, чтобы обе стороны принимали соответствующие условия его разрешения, т. е. были готовы к открытому противостоянию и признанию победы одного и поражения другого при наступлении определенных условий. Прототипической моделью такой стратегии разрешения конфликтов является война.

2. Сотрудничество. При этой стратегии обе стороны стремятся договориться, причем договориться так, чтобы решение позволило обеим сторонам достичь определенной выгоды (определенная выгода может быть и в том, чтобы просто сохранить лицо, не проиграть — для некоторых субъектов это может быть очень важным фактором при разрешении споров). Важно, чтобы в этом случае обе стороны были настроены на конструктивное поведение, поиск (часто очень длительный) взаимовыгодных решений, длительные переговоры, были готовы к спокойному поведению, учету интересов оппонента.

3. Уход от конфликта. Это пассивная стратегия разрешения конфликта, которая заключается в том, что стороны идут на взаимные уступки, стремясь избежать конфликта, сделать вид, что конфликта не существует, в этом случае потери от пассивного поведения воспринимаются ими как меньшие, нежели, например, репутационные потери или какие-либо риски (экономические, политические и пр.), которые могут возникнуть при переходе конфликта в открытую стадию. В ряде случаев стороны просто не признают конфликт и постоянно откладывают его разрешение, чтобы конфликт не перешел в открытое противостояние

4. Уступчивость. Эта стратегия предполагает, что одна из сторон пойдет на уступки другой стороне, т. е. по каким-то причинам предпочтет поставить интересы оппонента выше своих интересов. В одних случаях такая стратегия будет восприниматься

как проявление силы, в других — как проявление слабости. Независимо от этого важно, что конфликт имеет конструктивное разрешение.

5. Компромисс. В отличие от односторонней уступчивости, эта стратегия предполагает, что уступки будут делать обе стороны. Двусторонняя уступчивость может быть обусловлена взаимным стремлением прекратить конфликт (например, в тех случаях, когда возникают некоторые новые обстоятельства, требующие от сторон сотрудничества, причем потребность в сотрудничестве перевешивает возможные потери от уступок при разрешении конфликтной ситуации) или давлением третьей стороны.

Стиль разрешения конфликтов определяется не только ситуацией, психологическими особенностями участников противостояния, но их культурными особенностями. Например, в Японии конфликтные ситуации на работе должны разрешаться путем переговоров — и это часть деловой культуры японцев. В китайской культурной модели при решении деловых споров предпочтительны пассивные стратегии поведения, а, например, британские менеджеры скорее будут придерживаться активных стратегий, ориентируя себя и своих подчиненных на соревновательный способ разрешения конфликтов. Поведение китайских работников объясняется их стремлением сохранить фейс и достичь гармонии любой ценой, а также чисто культурными представлениями об уважении социальной иерархии (подчинение вышестоящему, уважение к старикам и пр.). Сохранение фейса может быть достигнуто путем уступок — в тех случаях, когда эти уступки обусловлены реальным положением субъектов в общественной системе. В этой ситуации уступки мыслятся как проявление почтения к тому, к кому его следует проявить, как стремление избежать такой ситуации, при которой оппонент рискует «потерять лицо».

4. Модель стилей межкультурных конфликтов

В современной теории межкультурной коммуникации при решении межкультурных конфликтов используют так называемую модель стилей межкультурных конфликтов (Intercultural

Conflict Style model, или ICS model). Эта модель опирается на противопоставление культур по стилям разрешения конфликтов, для характеристики которых используются два признака — прямота и эмоциональность.

По признаку **прямоты** различают две стратегии разрешения конфликтов — прямую и непрямую. *Прямая стратегия* отдает предпочтение прямым переговорам, эксплицитному вербальному обмену точками зрения, для такой стратегии существенно, чтобы каждая из сторон сформулировала свои озабоченности и видение путей выхода из конфликта. Культуры, отдающие предпочтение прямой стратегии, предпочитают разрешать конфликты путем открытых переговоров. В культурах, в которых предпочтение отдается *непрямой стратегии*, большее внимание уделяется не тому, что говорят оппоненты, а тому, как они себя ведут, поскольку присутствует общее недоверие вербальному каналу коммуникации. Это связано с тем, что содержание вербального сообщения всегда подчинено в таких культурах поддержанию собственного фейса и не всегда отражает реальные настроения оппонентов и их готовность к возможным компромиссам. Для непрямых культур разрешение конфликта часто сопровождается вмешательством посредника, что в этом случае, как правило, эффективнее прямых переговоров между оппонентами.

По признаку **эмоциональность** различают эмоциональную и неэмоциональную стратегию. *Эмоциональная стратегия* предполагает экстернализацию возникающих во время конфликтных ситуаций эмоций и акцентирование эмоционального дискомфорта, связанного с объектом конфликта. Для оппонентов, придерживающихся этой стратегии, неэффективны призывы сделать паузу и успокоиться — такой призыв воспринимается как слова, напрямую угрожающие чувству собственного достоинства субъекта, поскольку для такого оппонента право переживать эмоции и манифестировать их в конфликтной ситуации тесно связано с чувством собственной полноценности. Для такой стратегии разрешение конфликта возможно только путем признания правомочности соответствующего эмоционального состояния оппонента, эмпатического

сопереживания ему, что часто требует от оппонента или медиатора внешнего проявления соответствующих эмоций или эмпатии. *Неэмоциональная стратегия* строится на контроле эмоций и недопустимости их проявления в конфликте. Для культур такого стиля необходимый уровень доверия может быть достигнут путем подчеркнуто сдержанного проявления эмоций, поскольку открытое их проявление воспринимается такими культурами как чрезмерное, а потому неискреннее, подозрительное.

Соответственно выделяют четыре стратегии разрешения конфликта:

1. **Дискуссия:** открытое вербальное обсуждение взаимных озабоченностей, предполагающее вербальную искренность коммуникантов, ценящее ясную, логичную форму изложения. Эта стратегия особенно продуктивна в культурах прямого неэмоционального стиля. Такой стиль характерен для американской, австралийской, некоторых скандинавских культур и может быть резюмирован американской поговоркой: *Say what you mean, and mean what you say* («Говори, что думаешь, и думай, что говоришь»).

2. **Вовлечение:** как и дискуссия, вовлечение предполагает обсуждение взаимных озабоченностей, однако допускает эмоциональную реакцию, которая воспринимается как наиболее достоверное выражение реального состояния коммуниканта и служит подтверждению его искренности. Считается, что такой стиль характерен для культур с преобладанием прямой эмоциональной стратегии — для афроамериканцев, представителей южноевропейских культур, а также россиян и может быть резюмирован ирландской пословицей: *What is nearest the mouth is nearest the heart* («Что на сердце, то и на языке»).

3. **Приспособление:** этот стиль выходит на первый план в культурах с непрямой неэмоциональной стратегией разрешения конфликтов, он заключается в использовании образов, метафор, невербальных средств коммуникации, а также третьих лиц, которые бы могли смягчить напряжение. Этот стиль предполагает умение корректно интерпретировать неявные признаки эмоционального

состояния оппонента, внимание к невербальным проявлениям его озабоченности. Характерен для мексиканцев, японцев, тайцев.

4. Динамический стиль: используется культурами, отдающими предпочтение не прямой эмоциональной стратегии разрешения конфликтов. Для такого стиля характерно использование не прямых вербальных знаков (гипербол, каких-либо историй, метафор) с сильным проявлением эмоций, которые служат реальному выражению озабоченностей. С точки зрения представителей других стилей, люди, для которых характерен динамический стиль, могут восприниматься как безрассудные, чересчур иррациональные, не способные сосредоточиться на сути. К таким культурам относят некоторые арабские культуры Ближнего Востока, пакистанскую культуру.

Умение разрешать конфликты в межкультурной коммуникации в значительной степени зависит от умения определять коммуникативный стиль конфликта, свойственный оппонентам, проявлять гибкость в выборе способа разрешения конфликта, искать точки соприкосновения прежде всего не в позициях оппонентов, а в привычном для них способе разрешения конфликтов. Это позволяет создать необходимую основу для дальнейшей коммуникации.

Задание

Проанализируйте ситуацию:

Мальчик, сын японского дипломата, работающего в США, учится в американской школе. Во время перемены он, по мнению учителя, повел себя некорректно по отношению к другим ученикам. Учитель отвел ученика в угол и стал говорить ему, что он повел себя неправильно. Во время беседы мальчик смотрел в пол и молчал. На вопрос учителя, понял ли мальчик суть его замечания, ребенок продолжал смотреть в пол и молчать. После беседы учитель пожаловался директору на некорректное поведение ученика и его неуважение к учителю. Мальчик же, придя домой, рассказал о ситуации родителям, те посчитали, что учитель повел себя не совсем правильно, и пожелали встретиться с директором школы.

Письменно ответьте на следующие вопросы:

1. Опишите структуру конфликта и его причины. Почему этот конфликт можно считать межкультурным?
2. Как, по вашему мнению, воспринимают эту ситуацию учитель и родители ученика?

3. Какую стратегию разрешения конфликта следует выбрать, учитывая причины ситуации, а также принятые в соответствующих культурах способы разрешения конфликтов? Представьте, что вы приглашены на встречу директора и родителей мальчика в качестве медиатора. Какую тактику вы избрали бы, общаясь сначала с директором и родителями ребенка по отдельности, а затем при их личной встрече?

Вопросы для самопроверки

1. В чем состоит сущность конфликта? Сформулируйте два основных подхода к пониманию природы конфликтов.

2. Какова специфика межкультурного конфликта? Перечислите и кратко охарактеризуйте виды межкультурных конфликтов.

3. Межкультурный конфликт рассматривается как разновидность коммуникативных конфликтов. Каковы основные причины коммуникативных конфликтов?

4. Каковы основные стратегии разрешения конфликтов?

5. В чем суть ICS модели? Какие стратегии разрешения конфликтов она предполагает? Для каких культур в большей мере свойственна каждая из выделяемых стратегий?

Список рекомендуемой литературы

Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. М. : ЮНИТИ, 2000. 551 с.

Ворожейкин И. Е. Конфликтология : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. М. : Инфора-М., 2004. 240 с.

Леонов Н. И. Конфликтология : учеб. пособие / Н. И. Леонов. 2-е изд., испр. и доп. Москва : Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та ; Воронеж : Изд-во НПО «МОДЭК», 2006. 232 с.

Соколов С. В. Социальная конфликтология : учеб. пособие для вузов / С. В. Соколов. М. : Юнити-Дана, 2002. 327 с.

Язык и этнический конфликт / под ред. М. Брилл Олкотт и И. Семенова ; Моск. центр Карнеги. М. : Гендальф, 2001. 150 с.

Hammer M. R. The Intercultural Conflict Style Inventory: Interpretive Guide / M. R. Hammer. Berlin, MD : Hammer Consulting, 2003. Vol. 1–2.

Lather A. S. Cross Cultural Conflict Resolution Styles: An Extensive Literature Review / A. S. Lather, Sh. Jain, A. D. Shukla // Asian Journal of Management Research. 2011. Is. 1. P. 130–146.

Weaver G. R. Culture, Communication, and Conflict: Readings in Intercultural Relations / G. R. Weaver. Boston, MA : Pearson Pub., 2000. 563 p.

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|-------------------|---|
| Предисловие | 3 |
|-------------------|---|

Раздел I ТЕОРИЯ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ И СМЕЖНЫЕ НАУЧНЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|--|----|
| Глава 1. Межкультурная коммуникация как теоретическая и прикладная дисциплина | 6 |
| Глава 2. Понятие культуры..... | 16 |
| Глава 3. Понятие коммуникации..... | 31 |
| Глава 4. Психологические аспекты коммуникации | 44 |
| Глава 5. Некоторые аспекты лингвистической прагматики | 54 |

Раздел II НЕКОТОРЫЕ ЧАСТНЫЕ АСПЕКТЫ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

| | |
|---|-----|
| Глава 6. Вербальный канал коммуникации в межкультурном общении | 65 |
| Глава 7. Невербальные каналы коммуникации. Проксемика и такесика | 76 |
| Глава 8. Невербальная коммуникация. Кинесика | 85 |
| Глава 9. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации | 94 |
| Глава 10. Межкультурная коммуникация и межкультурный конфликт | 107 |

Учебное издание

Гузикова Мария Олеговна
Фофанова Полина Юрьевна

ОСНОВЫ ТЕОРИИ
МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Учебное пособие

Зав. редакцией *М. А. Овечкина*
Редактор *Н. В. Чапаева*
Корректор *Н. В. Чапаева*
Компьютерная верстка *Н. Ю. Михайлов*

План выпуска 2015 г. Подписано в печать 06.07.2015.
Формат $60 \times 84 \frac{1}{16}$. Бумага офсетная. Гарнитура Times.
Уч.-изд. л. 6,2. Усл. печ. л. 7,2. Тираж 100 экз. Заказ № 258.

Издательство Уральского университета
620000, Екатеринбург, ул. Тургенева, 4

Отпечатано в Издательско-полиграфическом центре УрФУ.
620000, Екатеринбург, ул. Тургенева, 4.

Тел.: +7 (343) 350-56-64, 350-90-13.

Факс: +7 (343) 358-93-06.

E-mail: press-urfu@mail.ru

Для заметок

