**Конспекты лекций к курсу «Психология межкультурных коммуникаций»**

Раздел 1. Коммуникация и культура.

Лекция 1. **Тема: Введение в психологию межкультурных коммуникаций**

В ходе современного процесса глобализации экономики, науки, образования международные контакты стали явлением повседневной жизни. Необходимость установления и укрепления международных связей обусловлена расширением культурных границ и приобрела статус необходимости. Однако в процессе межкультурного взаимодействия человек сталкивается с рядом трудностей, среди которых является языковое различие. Несовпадения в восприятии окружающего мира носителями разных культур влечет за собой непонимание и конфликт. Основные причины этих неудач лежат в наличии очевидных различий в одежде, обычаях, национальной кухне, нормах поведения или построения организационных отношений. То есть эти различия в мироощущении, ином отношении к миру и к другим людям. Главное препятствие, мешающее успешному решению этой проблемы, состоит в том, что мы воспринимаем другие культуры через свою культуру, поэтому наши наблюдения и заключения ограничены ее рамками. Нами трудно понимать значения слов, поступков, действий, которые не характерны для нас самих. Это явление называется этноцентризм . Он не только мешает межкультурной коммуникации, но его еще и трудно распознать, так как это бессознательный процесс.

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

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

***2. Межкультурная коммуникация как учебная дисциплина***.

* **Межкультурная коммуникация** – энергично развивающееся и востребованное обществом теоретическое и прикладное научное направление, находящееся на стыке лингвистики, культурологии, коммуникативистики и лингводидактики. Это направление активно разрабатывается во многих странах [Англии](http://community.wikia.com/wiki/en%3ACross-cultural_communication), [Германии](http://community.wikia.com/wiki/de%3AInterkulturelle_Kommunikation), [Испании](http://community.wikia.com/wiki/es%3AComunicaci%C3%B3n_intercultural) и других странах.

Вероятно, датой рождения межкультурной коммуникации как академической дисциплины следует считать 1954 год, когда вышла в свет книга [Э. Холла](http://community.wikia.com/wiki/ru%3A%D0%A5%D0%BE%D0%BB%D0%BB%2C_%D0%AD%D0%B4%D0%B2%D0%B0%D1%80%D0%B4) и Д. Tpaгepa «Culture as Communication» («Культура как коммуникация»), в которой авторы впервые предложили для широкого употребления термин «межкультурная коммуникация», отражавший, по их мнению, особую область человеческих отношений. Позднее основные положения и идеи межкультурной коммуникации были более обстоятельно развиты в известной работе Э. Холла «The Silent Language» («Немой язык», 1959 г.), где автор показал тесную связь между культурой и коммуникацией. Развивая свои идеи о взаимосвязи культуры и коммуникации, Холл пришел к выводу о необходимости обучения культуре. Тем самым Холл первым предложил сделать проблему межкультурной коммуникации не только предметом научных исследований, но и самостоятельной учебной дисциплиной. Процесс становления межкультурной коммуникации как учебной дисциплины начался в 1960-е годы, когда этот предмет стал преподаваться в ряде университетов США. Это обстоятельство существенно изменило содержание учебного курса межкультурной коммуникации. В 1970-е годы сугубо практический характер курса был дополнен необходимыми теоретическими обобщениями и приобрел форму классического университетского курса, сочетающего в себе как теоретические положения, так и практические аспекты межкультурного общения. На европейском континенте становление межкультурной коммуникации как учебной дисциплины происходило несколько позднее, чем в США и было вызвано другими причинами. Создание Европейского союза открыло границы для свободного перемещения людей, капиталов и товаров. Практика поставила проблему взаимного общения носителей разных культур. На этом фоне постепенно сформировался интерес ученых к проблемам межкультурного общения. По примеру США в некоторых западноевропейских университетах на рубеже 70—80-х годов минувшего века были открыты отделения межкультурной коммуникации (университеты Мюнхена, Йены). Сегодня в рамках изучения межкультурной коммуникации получил распространение такой термин как «Глобальная Деревня» (всемирная глобальная деревня). Он был введен Маршаллом Маклюэном, и широко используется в его книгах «Галактика Гутенберга» (The Gutenberg Galaxy: The Making of Typographic Man, 1962) и «Постижение средств массовой информации» (Understanding Media, 1964), для описания сложившейся новой коммуникациионной, а впоследствии и культурной ситуации. Маклюэн описывает, как земной шар «сжался» до размеров деревни в результате электронных средств связи, стала возможна мгновенная передача информации с любого континента в любую точку мира. Сегодня, термин «глобальная деревня» главным образом используется, как метафора, описывая Интернет и Всемирную паутину. В Интернете физическое расстояние между собеседниками не играет существенной роли для общения, стираются не только пространство и время, но происходит сближение культур, мировоззрений, традиций и ценностей. Вступая в коммуникацию друг с другом посредством электронных средств связи, люди рассуждают и поступают таким образом, как если бы они находились совсем рядом, жили бы в «одной деревне». Они вольно или невольно все основательнее вторгаются в жизнь друг друга, рассуждая обо всем увиденном и услышанном. Это форма коммуникации формирует новую социологическую структуру в пределах существующего контекста культуры. В отечественной науке и системе образования инициаторами изучения межкультурной коммуникации стали преподаватели иностранных языков, которые первыми осознали, что для эффективного общения с представителями других культур недостаточно одного владения иностранным языком. История становления межкультурной коммуникации как учебной дисциплины убедительно свидетельствует, что она изначально формировалась на основе интеграции различных гуманитарных наук и их методов. Основоположниками межкультурной коммуникации были представители различных научных отраслей: лингвистики, антропологии, психологии, социологии, этнологии, фольклористики и т.д. В процессе их совместной работы теории и методы этих областей знаний смешивались, придавая межкультурной коммуникации интегративный характер, который стал и остается в ней до сих пор основополагающим.

3. Культура в аспекте межкультурной коммуникации

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

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

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

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

Отметим и необходимые ***условия коммуникации***. Первое из них – ориентация участников на некоторые *общие интерсубъективные нормы, и второе – коммуникативная компетентность. Традиционно выделяются следующие составляющие процессов массовой коммуникации.*

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

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

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

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

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

Выразительные **средства** массовой информации:

- предсказуемость и избыточность информации, облегчающие ее восприятие;

- отчетливость сообщения, способствующая распознаванию, интеграции и пониманию его составляющих (слов, фраз, визуальных образов и т.п.);

- доступность языка и сообщений, определяемая соотношением простых и сложных элементов и обуславливающая узнавание и понимание их содержания.1

В понятие коммуникации входит категория массы, без которой трудно обойтись в анализе современного общества. Именно поэтому практически все мыслители ХХ века неизбежно обращались к этой категории. Характеристики массы содержатся в работах Г. Х. Ортегии-Гассета, А. Адорно, Э. Фромма, Д. Белла и многих других.

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

В культуре можно выделить несколько уровней.

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

***Слои культуры***

*Наружный слой – явные продукты и артефакты* Внешняя культура выражается языком, пищей, строениями, домами, памятниками, сельским хозяйством, святынями, рынками, модой и искусством.

*Средний слой – нормы и ценности.*

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

*Ценности* в свою очередь отражают, что хорошо и что плохо.

*Ядро – концепции, связанные с существованием.* У большинства народов существование определялось борьбой с природой – холодом, засухой и др. Поэтому культура во многом определяется средой обитания.

**Взаимодействие культур** – особый вид непосредственных отношений и связей, которые складываются между по меньшей мере двумя культурами, а также тех влияний, взаимных изменений, которые появляются в ходе этих отношений. Решающее значение в процессах взаимодействия культур приобретает изменение состояний, качеств, областей деятельности, ценностей той и другой культуры, порождение новых форм культурной активности, духовных ориентиров и признаков образа жизни людей под влиянием импульсов, идущих извне. Так как подобные результаты подготавливаются постепенно, иногда незаметно, исподволь, то процессы взаимодействия культур – как правило, крупномасштабное по длительности явление (не менее нескольких десятилетий). Элементарный обмен товарами, информацией, эпизодические контакты или даже устойчивые хозяйственные и другие отношения, не затрагивающие глубоких уровней в структуре культурной активности, в ценностных ориентациях, в образе жизни представителей той и другой культуры, не могут быть отнесены к взаимодействию культур, но выступают формами сосуществования или контактов культур друг с другом.

Выделяют разные уровни взаимодействия культур.

***Этнический уровень*** взаимодействия характерен для отношений между локальными этносами, историко-этнографическими, этноконфессиональными и другими общностями. На ***национальном уровне*** взаимодействия регулятивные функции в значительной степени выполняют государственно-политические структуры.

***Цивилизационный уровень*** взаимодействия приобретает спонтанно-исторические формы; однако на этом уровне и прежде, и в настоящее время возможны наиболее существенные результаты в обмене духовными, художественными, научными достижениями.

В повседневной практике общения стран и народов мира чаще всего перекрещиваются процессы и отношения, характерные для всех трех уровней взаимодействия. В межкультурных связях, особенно внутри полинационального государства, принимают одновременное участие как большие, так и малые нации, имеющие свои административно-государственные формы регулирования этнического образования и не имеющие таких форм. При этом более крупное по численности представителей и по роли в жизни разных народов культурное образование способно оказать большее влияние на процессы взаимодействия, нежели малая этническая группа, хотя вклад последней во взаимодействие никоим образом нельзя недооценивать. Все же исследователи выделяют культуру-донора (которая больше отдает, чем получает) и культуру-реципиента (культура, в основном принимающая).

В течение исторически длительных периодов времени эти роли могут меняться.

Важное значение во взаимодействии культур имеет его структура, т.е. те содержательные направления и конкретные формы взаимного обмена, через которые оно осуществляется. Одной из наиболее древних и широко распространенных форм взаимодействия выступает обмен хозяйственными технологиями, специалистами-профессионалами; устойчивым видом взаимодействия являются межгосударственные отношения, политические, правовые связи. Под влиянием взаимодействия культур весьма своеобразно могут происходить изменения в языке, художественной или религиозной практике взаимодействующих народов, а также в их обычаях.

Следует учитывать и конкретный уровень взаимодействия культур – осуществляются ли связи на уровне государственных или профессионально-корпоративных отношений, обществ, организаций или через обыденную, повседневную жизнь широких групп населения. Различают также формы и принципы взаимодействия культур. В исторической практике известны и мирные, добровольные способы взаимодействия (в этом случае принципы взаимодействия чаще всего нацелены на равноправное сотрудничество), и принудительные, или реализуемые в результате колониального, военного завоевания формы взаимодействия (в этом случае, как правило, доминирует стремление к односторонней выгоде в процессе взаимодействия). Практика международных отношений выступает как особая, исторически сложившаяся политическая форма регулирования межкультурных контактов разных стран между собой, в процессе которых могут быть выработаны специальные органы и объединения, осуществляющие более целеустремленную и широкую политику взаимодействия разных стран, в т.ч. в сфере собственно культурной активности (например, в ООН такие цели преследует деятельность ЮНЕСКО).

Международные отношения выступают не только формой взаимодействия культур, но они содержат в себе и целую цепочку механизмов, посредством которых оно осуществляется. Помимо механизмов, действующих в рамках международных отношений, в практике взаимодействия широко используется система социальных институтов и механизмов внутри самих культур. Важным механизмом взаимодействия культур может выступать политика модернизации, национальная и культурная политика, реализуемая на уровне государства, а также внутри отдельных производственно-корпоративных структур, муниципальной власти, обществ, организаций, культурно-национальных объединений.

Весьма неоднозначными бывают результаты взаимодействия культур, особенно если их анализировать в рамках краткосрочной ретроспективы. Оценка этих результатов – достаточно сложная процедура, поскольку еще не выработаны критерии, позволяющие говорить о безусловно положительных или отрицательных последствиях взаимодействия. Последнее утверждение нельзя отнести к тем случаям, когда одна культура начинает явно стагнировать под влиянием взаимодействия с другой и постепенно растворяется в ней или исчезает без следа.

Такой результат наиболее отчетливо прослеживался и в прошлой, и в сегодняшней практике на примере культур реликтового или архаического типа, которые вплоть до наших дней сохраняются в ряде регионов, при их внезапном столкновении с культурами современного типа.

Подобные культуры нередко оказываются не готовыми в сжатые сроки, быстрыми темпами освоить те сложные культурные формы жизнедеятельности, которые им навязывает более динамичное и дифференцированное культурное окружение (индустриальные и постиндустриальные культуры). В настоящее время достаточно остро стоит проблема разрешения этого противоречия: необходимо найти такие способы адаптации подобных культур к современности, чтобы, не подрывая их внутренней сущности, попытаться сделать их контакты с современным миром менее разрушительными.

Более сложным по результатам и последствиям бывает взаимодействие между культурами, не имеющими глубокого разрыва по типологическим характеристикам, по способности к динамическим изменениям, по уровню внутренней дифференциации. Распространение в какой-либо культуре удобных для работы орудий труда, современных технологий, новых оценочных критериев повседневного поведения людей, взятых из инокультурного опыта, не может быть признано позитивным или негативным, пока не станет ясно, какое именно воздействие оказали те или иные заимствования на глубинные качества куль турной жизни данного народа. Новые предметы и явления культурной практики должны быть оценены не сами по себе, но лишь с позиций того, насколько они помогли данной культуре адаптироваться к изменениям внешнего мира, развить ее творческие потенции. В каждой культуре имеется система защитных механизмов, способных предохранить ее от слишком интенсивного инокультурного воздействия: таковы механизмы сохранения и воспроизводства своего предшествующего опыта и традиций, формирования у людей чувства культурной идентичности и др.

**Лекция 2. Типологизация культур**

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

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

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

Одним из первых ее предпринял Стюард Джулиан Хейнс - антрополог, этнолог. Он проанализировал все существовавшие концепции культурно-исторического процесса и определил три основных типа:

*концепция однолинейной эволюции* (эволюционизм 19 в.), последователи которой выделяли стадии поступательного развития культур;

*концепция общей (универсальной) эволюции* Л. Уайта, Г. Чайлда, которая позволяла вскрывать общие закономерности эволюции культуры;

*концепция многолинейной эволюции*, действие которой ограничивается рамками отдельных регионов, исторической повторяемостью и процессами параллельного развития. Этим культурный тип отличался от культурного ареала, поскольку в описании последнего учитываются все элементы культуры. В 1955 Стюард несколько изменил свой подход и определил культурный тип как совокупность черт, образующих ядро культуры, возникающих как следствие адаптации к среде и характеризующих одинаковый уровень интеграции. На этом этапе анализа ученый сделал серьезную попытку выявить исторические типы связей, которые дают возможность классифицировать и сравнивать культуры.

**Категоризация культур по Э.Холлу**

У каждой культуры есть своя логика и свое представление о мире.

То, что значимо в одной культуре, может быть несущественным в другой. Поэтому важно всегда с уважением смотреть на своего партнера - представителя иной культуры. Каждая культура содержит в себе целый рад ключевых элементов - культурных категорий, которые являются определяющими в способах общения и поведения индивидов.

Знание и учет этих категорий при межкультурных контактах составляют основу концепции «культурной грамматики» Э. Холла.

***Время***

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

***Жизненный ритм культуры***

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

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

Люди с более медленным жизненным ритмом чувствуют давление, если они контактируют с теми, кто привык к более высокому темпу.

Однако люди с более быстрым ритмом не становятся спокойнее, если им приходится общаться с представителями культур с более медленным ритмом жизни. Они чувствуют давление и внутренне противятся ему. Это не приводит к желаемым результатам ни одну из сторон.

Практические действия человека осуществляются во времени. Следствием этого является планирование времени. Без планирования времени было бы немыслимо функционирование современного общества. Чтобы выяснить, что является наиболее важным, нужно посмотреть, что должно быть сделано в первую очередь. То есть временем регулируются приоритеты и предпочтения людей. Важным показателем того, как обходятся со временем в разных культурах, служит отношение людей к пунктуальности. Во многих странах пунктуальности придается большое значение.

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

***Монохронные и полихронные культуры***

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

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

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

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

**Категоризация культур по Г.Хофстеде**

В силу индивидуальных особенностей психики, социального окружения и соответствующих черт культуры каждый человек по своему воспринимает окружающий мир, является носителем определенного образа мыслей и потенциальных действий. Подавляющее большинство социальных моделей поведения людей формируется в детском возрасте, поскольку именно в детстве человек наиболее восприимчив к процессам обучения. Как только определенные ощущения, формы мышления и способы действий возникают и закрепляются в сознании индивида, они консервируются и слабо поддаются новациям.

Ведь для этого сначала нужно отказаться от старых образцов, чтобы потом усвоить что-то новое. А отказ от привычных ощущений, мыслей и моделей поведения дается всегда труднее, чем обучение с «чистого листа». Такие механизмы формирования ощущений, мыслей и поведения называются в культурной антропологии *ментальными программами.* Источниками ментальных программ являются культура и социальное окружение, то есть те условия, в которых происходит социализация и инкультурация человека. Это означает, что ментальные программы определяются так называемыми измерениями культуры, включающими в себя:

■ дистанцию власти;

■ коллективизм — индивидуализм;

■ маскулинность — феминность;

■ избегание неопределенности.

***Дистанция власти***

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

В культурах с низкой дистанцией власти наибольшее значение придается таким ценностям, как равенство в отношениях и индивидуальная свобода. Поэтому коммуникация здесь менее формальна, равенство собеседников подчеркивается сильнее, а стиль общения носит более консультативный характер, чем в культурах с высокой дистанцией власти. В культурах с низкой дистанцией власти эмоциональная дистанция между вышестоящими персонами и подчиненными незначительна. Например, сотрудники всегда могут подойти к своему шефу с вопросом или высказать критические замечания. В культурах с высокой дистанцией власти устанавливается сильная зависимость между начальниками и подчиненными.

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

***Индивидуализм - коллективизм***

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

Если дети вырастают в малых семьях, то они быстро учатся воспринимать свое «я» отдельно от других людей. Это «я» определяет личную идентичность человека и отделяет его от других «я». Причем, в основе классификации других людей лежит не их групповая принадлежность, а индивидуальные признаки. Цель воспитания в том, чтобы сделать ребенка самостоятельным, то есть научить независимости, в том числе и от родителей. Более того, ожидается, что как только цель воспитания будет достигнута, ребенок покинет родительский дом.

Нередко случается, что, уходя из дома, дети сводят контакты с родителями до минимума или даже прерывают совсем. В таких обществах от физически здорового человека ожидается, что он ни в каком отношении не будет зависеть от группы.

***Маскулинность - феминность***

Понятия маскулинность и феминность, согласно Хофстеду, определяют социальные, заранее определенные культурные роли. Однако относительно того, что считать «мужским», а что «женским», в каждой конкретной культуре существуют различные мнения. Поэтому в качестве критерия разделения маскулинных и феминных культур Хофстеде предлагает традиционное разделение общества. То есть мужчинам приписывается твердость, ориентация на конкуренцию, соперничество и стремление быть первым. Женщинам приписывается ориентация на дом, семью, социальные ценности, а также мягкость, эмоциональность и чувственность. Естественно, что эти понятия не являются абсолютными. Некоторые мужчины могут иметь черты женского поведения, а женщины — мужского, но это рассматривается как отклонение от нормы.

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

Соответственно в маскулинных культурах у детей поощряется честолюбие, дух соревнования, самопрезентация. В работе здесь больше ценится результат, и награждение происходит по принципу реального вклада в работу. В феминных культурах при воспитании детей большее значение придается развитию чувства солидарности и скромности.

Культуры феминного типа - Швецию, Норвегию, Нидерланды, Данию, Финляндию… Россия… К маскулинным культурам относятся Япония, Австрия, Венесуэла, Италия, Швейцария, Мексика, Великобритания, Германия…

***Избегание неопределенности***

В культурах с высоким уровнем избегания неопределенности в ситуации неизвестности индивид испытывает стресс и чувство страха.

Высокий уровень неопределенности, согласно Хофстеде, ведет не только к повышенному стрессу у индивидов, но и к высвобождению у них большого количества энергии. Поэтому в культурах с высокой степенью избегания неопределенности наблюдается высокий уровень агрессивности, для выхода которой в таких обществах создаются особые каналы. Это проявляется в существовании многочисленных формализованных правил, регламентирующих действия, которые дают возможность для людей максимально избегать неопределенности в поведении. Например, в обществах с высоким уровнем избегания неопределенности в организациях создаются особенно подробные законы или неформальные правила, которые устанавливают права и обязанности работодателя и наемных работников. В таких культурах постоянная спешка является нормальным явлением, а люди не склонны к принятию быстрых изменений и препятствуют возможным нововведениям.

В культурах с низким уровнем избегания неопределенности люди в большей степени склонны к риску в незнакомых условий и для них характерен более низкий уровень стрессов в неизвестной ситуации.

Молодежь и люди с отличающимся поведением и образом мыслей воспринимаются в таких обществах позитивнее, чем в обществах с высоким уровнем избегания неопределенности. В странах с низким уровнем избегания неопределенности наблюдается отчетливое противоборство относительно введения формализованных правил, которое чаще всего эмоционально окрашено. Поэтому правила устанавливаются только в случае крайней необходимости. В таких обществах люди считают, что они способны решать проблемы и без множества формальных правил. Они в состоянии много работать, если необходимо, но при этом не чувствовать потребности быть постоянно активными.

**Модель Клакхона-Стродбека**

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

***Отношение к окружению***

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

Эти три подхода хорошо различаются, например, в постановке целей. В подчиненной окружению позиции цели ставятся редко, ибо предполагается, что для их достижения мало что можно сделать.

Средний подход согласует цели с окружением, а коррекция целей или их недостижение достаточно распространены и не наказываются. Доминирующая позиция предполагает постановку целей, ожидание их достижения и наказание за недостижение.

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

***Отношение ко времени***

Отношение разных обществ ко времени также различно. В некоторых обществах достигнутое в прошлом неважно. Более важно знать, что планируется сделать в будущем. В других обществах то, что достигнуто в прошлом более впечатляет, чем то, что происходит сегодня.

Уважаемый американцами self-made-man – во французском обществе - нувориш, который менее почтенен, чем честный небогатый торговец в четвертом или пятом поколении. Американцы, шведы и датчане воспринимают время как линейное, в то время как для многих стран Азии время циклично.

На чем фокусируется культура – на прошлом, настоящем или будущем? Западные культуры рассматривают время как ограниченный ресурс. Время – деньги и должно быть использовано эффективно.

Американцы фокусируются на настоящем и ближайшем будущем. Это хорошо видно по оценке деловых качеств. В большинстве американских фирм аттестация проводится раз в полгода или год. Японцы склонны к более дальней перспективе. Японские рабочие могут ждать десять лет оценки своего труда. Некоторые культуры фокусируются на прошлом. Так, итальянцы высоко ценят традиции и склонны сохранять свою историческую практику.

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

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

ние сроков.

***Природа человека***

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

В зависимости от подхода, выбирается способ управления. Доверительный подход выражается в широком использовании коллективного принятия решений и доверительного стиля управления. Противоположный подход отражается в автократическом стиле руководства.

Промежуточный вариант предполагает большой уровень самостоятельности, но достаточно жесткий контроль результатов.

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

***Ориентация деятельности***

В разных культурах деятельность может быть ориентирована на:

• действие,

• бытие (переживание момента)

• контроль.

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

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

***Направленность ответственности***

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

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

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

***Концепция пространства***

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

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

РАЗДЕЛ 2. **Понятие и сущность межкультурной коммуникации**

Лекция 3. Тема: Коммуникация как психологический феномен

**1. Феноменологические характеристики коммуникации**

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

**1. Виды**

1. по характеру ориентации
	* личностно-ориентированная коммуникация – взаимодействие с одним реципиентом
	* социально-ориентированная коммуникация – взаимодействие с группой
2. по количеству субъектов
* 2 – диада, диадическая коммуникация
* 3 – триада, триадическая коммуникация (1+2, в триаде обязательна смена ролей)
* 4 – тетра-коммуникация (1+3 – эффективнее, 2+2 – тоже возможна, всегда обязательна смена ролей)
* 5 и больше – внутригрупповая коммуникация

**2. Структура**

структура

непосредственная коммуникация

перцепция

интеракция

Непосредственная коммуникация – информационный аспект коммуникации – процесс передачи и приема информации

Перцепция – процесс восприятия и формирования отношений между субъектами

Интеракция – взаимодействие в процессе коммуникации

**3. Компоненты**

1. когнитивный – информированность в области коммуникации (профессиональная компетентность в вопросах коммуникации)
2. эмотивный – умение управлять своим эмоциональным состоянием в процессе коммуникации
3. конативный – выстраивание своего поведения в процессе коммуникации

Все компоненты тесно взаимосвязаны.

**4. Функции**

1. информационно-коммуникативная – обеспечение процесса прохождения и приема информации

2. аффектино-коммуникативная – воздействие на эмоциональную сферу личности

3. регулятивно-коммуникативная – воздействие и управление поведением и деятельностью людей

Все функции взаимосвязаны между собой

**5. Типы**

**1. императивная коммуникация** [S => O]

Предполагает одностороннее воздействие на объект с целью формирования у партнера (у этого объекта) определенных состояний, мнений, позиций, интересов, убеждений, поведения. Партнер при этом знает, что на него направлено воздействие и знает о цели этого воздействия, т.е. это открытая коммуникация.

**2. манипулятивная коммуникация** [S => O]

Одностороннее воздействие на объект с целью достижения субъектом собственных интересов за счет взаимодействия с объектом. Объект при этом не знает о цели данного воздействия.

Эверет Шостром разработал типологию манипуляторов (работа называется «Человек-Манипулятор или АнтиКарнеги»). Б.Ю. Шапиро сформировал «портреты» каждого из 8 типов.

а) **«диктатор».** Основная техника – приказы, играет роль «маленького бога», от которого зависит все

б) **«тряпка».** Основная техника – инвалидизация себя

в) **«калькулятор».** Основная техника – контроль и перепроверка всех и вся

г) **«прилипала».** Основная техника – преувеличенная своя зависимость от других людей. Он жертва всего

д) **«хулиган».** Основная техника – угрозы, преувеличенная небрежность, агрессивность, жестокость

е) **«славный парень».** Основная техника – преувеличенная забота внимательность, любовь

ж) **«судья».** Основная техника – высказывание оценочных суждений, повышенная критичность. Результатом его деятельности оказывается формирование чувства вины у другого.

з) **«защитник».** Основная техника – инвалидизация других, снисходительное отношение к другим.

Основной прием работы с манипулятором один: дать понять что манипуляция видна и она не сработает.

**3. диалогическая коммуникация** [S <=> S]

Субъект-субъектная система взаимодействия. Это наиболее эффективный тип коммуникации.

**Средства коммуникации**

**1. Вербальные средства коммуникации**

**Речь** – это психологический процесс общения людей с помощью языка. Язык – знаковая система, позволяющая формулировать мысли и передавать их с помощью артикулярного аппарата. В коре головного мозга существует несколько основных центров речи, все они находятся в левом полушарии.

* Центр Брок – в средней лобной извилине левого полушария. Этот центр отвечает за процесс произношения речи, за громкость, четкость, правильность речи.
* Центр Врнике – в височной доле левого полушария. Отвечает за смысл (понимание) речи.
* Центр письма – в верхней лобной извилине левого полушария. Отвечает за письменную речь.
* Зрительный центр – в затылочной доле левого полушария. Отвечает за процесс чтения.

***Виды речи***

**речь**

внешняя речь

устная речь

внутренняя речь

аффективная речь

письменная речь

монолог

диалог

полилог

**Внутренняя речь** – речь, направленная на себя. Основные характеристики: беззвучность, односложность, краткость.

**Внешняя речь** – речь, направленная на других.

Устная речь – основные характеристики: несложная грамматическая конструкция, опирается на невербальные средства, имеет свои внутренние разновидности (по количеству коммуникаторов):

*Монолог* – речь одного субъекта, монолог требует плана, замысла и подготовки.

*Диалог* – речь двух субъектов. Возникает как ответ на вопрос, мнение, суждение. Представляет собой свернутую совокупность монологов.

*Полилог* – три субъекта и более. Представляет собой свернутую совокупность диалогов (они уменьшены во времени и в объеме).

Письменная речь – основные характеристики: сложная грамматическая конструкция, речь опирается только на логику языка, предъявляет повышенные требования к мыслительной деятельности человека.

Аффективная речь – это односложный и ограниченный вид речи. Основывается на отдельных словах, очень редко – фразах. Такая речь эмоционально насыщена и интонирована (напр., Эллочка-Людоедка). Нет никакой грамматической конструкции.

**2. Невербальные средства коммуникации**

Существует 7 основных знаковых систем.

**1. Оптико-кинетическая** система знаков. Эта система включает в себя три элемента:

* Жесты – это движения конечностей. Алан Пиз: все жесты делятся на два типа: открытые и закрытые.
* Мимика – движение мышц лица. Три основных группы мышц лица, которые отвечают за мимику: 1. круговые мышцы глаз; 2. мышцы скул; 3. Круговые мышцы рта. + две дополнительные группы мышц: 1. мышцы лба; 2. мышцы шеи.
* Пантомимика – расположение корпуса в целом, осанка + сочетание мимики и жестов.

**2. Паралингвистическая** система знаков – система вокализации голоса. Основные характеристики:

* тембр
* тональность
* диапазон
* громкость
* интонация

**3. Экстралингвистическая** система знаков – это включение в речь околоречевых приемов: покашливаний, вздохов, пауз, смеха, плача.

**4. Проксемика** – это расположение партнера в пространстве. Включает в себя три элемента:

* зоны
* позиции
* позы

*ЗОНЫ*

Зона – расстояние или дистанция между партнерами. Личное пространство – это расстояние вытянутой руки до локтя. Существует 4 зоны:

* Интимная зона – от 0 до 15 см – только для межличностных отношений.
* Личная зона – от 15 см до 1,5 м – тоже для межличностного общения, но не настолько близкого как в интимной зоне.
* Социальная зона – от 1,5 до 4 м – предназначена для общения с точки зрения делового и профессионального взаимодействия.
* Публичная зона – от 4 до 8 м и больше – для взаимодействия с большой аудиторией.

Факторы, влияющие на изменение зон:

* + *актуальное психологическое состояние:* при переживании стенических (положительных) чувств зоны уменьшаются (т.е. человек может подпустить к себе ближе и не будет чувствовать дискомфорта), при переживании астенических (отрицательных) чувств зоны, наоборот, увеличиваются.
	+ *возрастные особенности:* чем человек старше, тем больше он увеличивает зоны.
	+ *темпераментальные особенности:* холерики и сангвиники зоны увеличивают, флегматики и меланхолики – уменьшают.
	+ *полоролевые особенности:* проявляются на двух уровнях:

1. при внутриполовом взаимодействии (партнеры одного пола): мужчины зоны уменьшают, женщины – увеличивают.

2. при межполовом взаимодействии (партнеры разного пола): мужчины склонны увеличивать зоны, женщины – уменьшать.

* *территориально-региональные особенности:* городские жители зоны уменьшают, сельские жители – увеличивают; в зависимости от региона: жители северных широт зоны увеличивают, а южных – уменьшают.

*ПОЗИЦИИ*

1. «лицом к лицу»

при личностно-ориентированном общении ее использовать нельзя, так как она обязывает все время смотреть в глаза, а это го делать нельзя, создает напряженность.

2. «плечом к плечу»

неэффективна при профессиональном взаимодействии, так как не дает возможности получать информацию с помощью мимики. Хорошо работает в системе межличностных взаимоотношений, так как формируется доверительность и комфортность.

3. «лицом к спине»

не эффективна вообще.

4. «под углом»

самая эффективная для делового общения, особенно в диаде, когда взгляды не уперты друг в друга, а соприкасаются.

5. «круглый стол»

эффективна при взаимодействии в группе.

*ПОЗЫ*

1. «пристройка сверху»

Главный субъект стоит, а ведомый сидит.

2. «пристройка снизу»

Главный субъект сидит, а его партнер стоит

3. «на равных»

Оба сидят или оба стоят

**5. Визуальная система знаков**

Это взаимодействие с помощью глаз. ***Концентрация взгляда*** – степень сосредоточенности взгляда на партнере. Самая эффективная – 70% от времени общения взгляд должен быть направлен на собеседника.

**6. Тактильная система знаков** – система прикосновений к партнеру

4 элемента:

1) **непосредственные прикосновения** предназначены для привлечения внимания партнера, установления более близкого контакта, снятия напряжения. Допустимы только в области плеча, т.к. там меньше всего рецепторов.

2) **рукопожатие**: мужское, женское, смешанное (инициатор - женщина)

3) **объятия**: официальные – прикосновение корпуса

4) **поцелуи**: щека к щеке, чисто символические

**7. Ольфакторная система знаков** – это система запахов

2 вида запахов:

1) запахи человека

Главный субъект должен выполнять 2 нормы запахов:

* санитарно-гигиенические нормы
* психологическая норма запахов (дозированное использование парфюма)

2) запахи окружающей среды

Там, где проходит коммуникация, нельзя есть, готовить и т.д., должна быть налажена система проветривания.

**Коммуникация как информационный процесс.**

Коммуникация – процесс взаимного обмена информацией между партнерами. Коммуникация как информационный процесс имеет ряд психологических особенностей:

1) Наличие у партнеров **ролей**

* коммуникатор – передает информацию
* реципиент – принимает информацию

2) **Динамика смены ролей**, т.е. роли не статичны, для эффективной коммуникации должна быть смена ролей

3) Наличие единой системы **кодификации и декодификации** – коммуникатор, кодифицируя свои мысли, должен использовать язык, который будет понятен реципиенту.

4) **Потеря и искажение информации**

* задумано – 100%
* высказано – 80% (забыл, не все можно сказать словами, передумал говорить, отвлекся и т.д.)
* выслушано – 60% (не расслышал, отвлекся, физиологические особенности, было неинтересно и т.д.)
* принято – 50%
* осталось в памяти – 25%

Затем реципиент становится коммуникатором, а 25% становятся снова 100% и т.д.

Это и есть механизм формирования сплетен и слухов.

Существует 2 правила для создания устной информации:

1. (при передаче информации через посредников) Передавать информацию нужно по принципу «здесь и сейчас», т.е. конкретному адресату, не через посредников

2. при получении информации не от источника полностью доверять ей нельзя

5) Использование **техник эффективного слушания**

рефлексивное и нерефлексивное слушание

6) Использование **обратной связи** – это механизм получения информации от партнера.

Формы обратной связи:

вербальная – невербальная

оценочная – описательная (безоценочная)

позитивная – негативная

абстрактная (по мнению большинства, как считают ученые и т.д.) – конкретная (персонифицированная)

**Пути передачи обратной связи:**

прямой путь – вербальные средства

косвенный путь – невербальные средства.

Лекция 4. Тема Основные теории межкультурной коммуникации

**1. Методы изучения культурных систем и межкультурных коммуникаций.**

История становления межкультурной коммуникации как учебной дисциплины убедительно свидетельствует, что она изначально формировалась на основе интеграции различных гуманитарных наук и их методов. Основоположниками межкультурной коммуникации были представители различных научных отраслей: лингвистики, антропологии, психологии, социологии, этнологии, фольклористики и т.д. В процессе их совместной работы теории и методы этих областей знаний смешивались, придавая межкультурной коммуникации интегративный характер, который стал и остается в ней до сих пор основополагающим. В результате постепенно сложились три методологических подхода к изучению межкультурного общения: функциональный, объяснительный и критический. Эти подходы основываются на различных представлениях о природе человека, человеческом поведении и природе человеческих знаний.

***Функциональный подход*** сложился в 1980-е годы и основывается на методах социологии и психологии. Согласно этому подходу культуру любого народа можно описать с помощью различных методов.

Любые изменения в культуре также могут быть измерены и описаны.

Культура определяет поведение и общение человека, и поэтому они также поддаются описанию и могут быть предсказаны. Основная цель заключается в том, чтобы показать специфику влияния культуры на коммуникацию. Сравнение культурных различий взаимодействующих сторон позволяет предсказать успех или провал их коммуникации.

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

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

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

Основным методом критического подхода является анализ текстов.

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

***Метод биографической рефлексии*** предполагает осмысление собственной биографии с целью основ выяснения своей собственной идентичности и форм ее проявления в повседневной жизни. С помощью анализа биографии и воспроизведения прошлых жизненных ситуаций актуализируются чувства и осознаются события определившие формирование личности человека. Подобная работа над собственной биографией помогает рефлексировать различные стороны человеческой жизнедеятельности, определять природу ценностных ориентации и интересов и поэтому может применяться при различных методологических подходах.

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

***Метод самооценки*** своей целью ставит выделение определенных типов поведения при межкультурном общении и рассмотрение их под соответствующим углом зрения. Эта цель достигается посредством общественных опросов, структурированных наблюдений и тестов.

Полученные результаты становятся темами для аналитических дискуссий и обсуждений о типах межкультурного поведения и их результатах в межкультурном общении.

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

Практика использования рассмотренных методов позволяет сделать вывод, что с их помощью могут сравниваться две или более культуры, акцентировать внимание как на общих трудностях процесса коммуникации, так и на частных случаях межкультурного общения.

Использование данных методов в процессе обучения межкультурной коммуникации позволяет подготовить представителей различных культур к эффективным контактам с чужими культурами, научить их понимать своих партнеров по коммуникации и добиваться поставленных целей и результатов.

**2. Основные теории межкультурной коммуникации**

***Теория адаптации*** Я. Ким. Адаптация — это сложный процесс со многими составляющими, в ходе него человек постепенно, по нарастающей, привыкает к новой обстановке и новому общению. Динамика подобного взаимодействия называется динамикой стрессово-адаптационного роста. Она происходит по принципу «два шага вперед и шаг назад». Периодические отступления, затягивающие процесс адаптации, связаны с межкультурными кризисами. Для успешной адаптации необходимо несколько условий. Они включают общение с новым окружением (частота контактов, положительный настрой), знание иностранного языка, положительную мотивацию, участие во всевозможных мероприятиях, доступ к средствам массовой информации.

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

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

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

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

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

***Аксиомы межкультурной коммуникации***

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

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

Работа над сокращением уровня неопределенности состоит из трех этапов: преконтакт, начальный контакт и завершение контакта.

Уровень преконтакта предполагает, что у собеседников складывается доконтактное впечатление друг о друге. В процессе общения подсознательно переходим от ненаправленного изучения обстановки к целенаправленному, осознаем, что партнер является частью коммуникативной ситуации. С этого момента мы получаем большой объем невербальной информации из наблюдения за поведением, словами и даже внешностью этого человека. Идет «взаимное сканирование».

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

Системы коммуникаций в различных культурах передаются от поколения к поколению и усваиваются в процессе инкультурации.

Для каждой культуры существуют единственно приемлемые стадии общения.

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

**3. Социокультурная коммуникация и субкультуры. Типы межкультурной коммуникации.**

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

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

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

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

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

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

■ ***Коммуникация между представителями различных демографических групп:*** религиозных (например, между католиками и протестантами в Северной Ирландии), половозрастных (между мужчинами и женщинами, между представителями разных поколений).

Общение между людьми в данном случае определяется их принадлежностью к той или иной группе и, следовательно, особенностями культуры этой группы.

# Лекция 5. Тема Язык и культура. Лингвистический аспект межкультурной коммуникации

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

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

Поэтому «победу» можно только «одержать», «роль» — «играть».

Русский «крепкий чай» по-английски будет «сильным чаем», а «сильный дождь» — «тяжелым дождем».

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

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

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

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

Противники гипотезы доказали, что, хотя различия в восприятии мира, бесспорно, существуют, но они не так вески, иначе люди просто не смогли бы общаться друг с другом. Среди исследований особое место принадлежит работам российского филолога А. Н. Леонтьева.

Таким образом, между реальным миром и языком стоит мышление, слово отражает не сам предмет или явление окружающего мира, а то, как человек видит его, через призму той картины мира, которая существует в его сознании и которая детерминирована его культурой. Ведь сознание каждого человека формируется как под воздействием его индивидуального опыта, так и в результате инкультурации, в ходе которой он овладевает опытом предшествующих поколений. Окружающий человека мир можно представить в трех формах:

■ реальный мир;

■ культурная (понятийная) картина мира;

■ языковая картина мира.

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

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

***Языковая картина мира*** отражает реальность через культурную картину мира. Язык подчиняет себе, организует восприятие мира его носителями. Эта картина мира тесно связана с культурой, находится в непрерывном взаимодействии с ней, восходит к реальному миру, окружающему человека. Путь от реального мира к понятию и выражению этого понятия в слове различен у разных народов. Это связано с различными природными климатическими условиями, а также с разным социальным окружением. По этой причине у каждого народа своя история, своя культурная и языковая картины мира. Безусловно, культурная картина мира всегда богаче, чем языковая.

**Сферы, типы, стили коммуникации**

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

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

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

■ прямой и непрямой;

■ вычурный, точный и сжатый;

■ личностный и ситуационный;

■ инструментальный и аффективный.

***Прямой и непрямой стили коммуникации***

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

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

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

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

Сжатый стиль, подразумевающий управление ситуацией с помощью пауз и недосказанностей, позволяет не оскорбить лицо своего собеседника, не потеряв при этом и своего лица. Обычно он доминирует в коллективистских культурах, целью которых в общении является сохранение и поддержание групповой гармонии.

***Личностный и ситуационный стили коммуникации.*** Личностный стиль коммуникации делает акцент в общении на личности индивида, а ситуационный — на его роли. В личностном стиле вербальными средствами усиливается Я-идентичность, в ситуационном стиле — ролевая идентичность. Можно сказать, что личностный стиль использует язык, отражающий социальное равенство, и характерен для индивидуалистских культур, ситуационный стиль отражает иерархичность общественных отношений и характерен для коллективистских культур.

Так, американцы избегают формальных кодов поведения, титулов, почтительности и ритуальных манер во взаимодействии с другими.

Они предпочитают прямое обращение к собеседнику по имени и стараются не делать половых различий в стиле вербального общения.

Японцы же считают формальность самым главным в своих человеческих отношениях. Она позволяет общению быть гладким и предсказуемым. Японский язык склонен ставить участников разговора в соответствующие ролевые позиции и придавать каждому место в статусной иерархии.

***Инструментальный и аффективный стили коммуникации***

Эти стили различаются своей ориентацией на того или иного участника вербальной коммуникации. Инструментальный стиль общения главным образом ориентирован на говорящего и на цель коммуникации, а аффективный — на слушающего и на процесс коммуникации.

Инструментальный стиль опирается на точные знания, чтобы достичь цели общения. Аффективный стиль использует аналогии, чтобы достичь определенности и получить одобрение партнера. Инструментальный стиль позволяет человеку утвердить себя, поддержать собственное лицо, а также сохранить чувство автономии и независимости от собеседника. Аффективный стиль, напротив, ориентирован на сам процесс общения, на приспособление к чувствам и потребностям собеседника, на достижение гармонии. Это приводит к тому, что при аффективном стиле человек вынужден быть осторожным в своей речи, избегать рискованных высказываний и положений. Для этого он пользуется неточностями и избегает прямых утверждений или отрицаний.

Если оба собеседника в общении придерживаются этого стиля, то постоянно возникает проблема интерпретации сказанного, его проверки, которая опять-таки проводится косвенным образом. В такой ситуации важно не то, что говорится, а то, что делается. При аффективном стиле речи особую важность имеет контекст общения. Характерным образцом аффективного стиля коммуникации может служить японский стиль общения. Главной своей целью он ставит процесс понимания собеседниками друг друга. От собеседников ожидается, что они проявят интуитивную чуткость к значениям между слов. Сами же слова, вербальные выражения служат лишь намеками на реальное содержание, никто не ждет, что они будут восприняты как точные факты, отражающие реальность. Этот стиль характерен для коллективистских культур.

Инструментальный стиль общения представлен в европейских культурах и США. Здесь люди стремятся предъявить себя собеседнику в речи, хотят, чтобы их поняли посредством вербального общения.

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

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

**Основные постулаты вербальной межкультурной коммуникации**

включает в себя:

1. Отношение к темпу речи, паузам, молчанию, принятым в разных культурах. Так, например, молчание, принятое в разных культурах, можно интерпретировать по-разному. «Говорить без пауз – значит обладать плохими манерами», – так считают арабы.. Древнекитайская пословица 2 века гласит: «Кто знает – молчит, а кто не знает – говорит.

Для «слушающих культур» Восточной Азии молчание в ответ на вопрос не означает ничего предосудительного, так как молчание не равнозначно прекращению коммуникации, а наоборот, оно является важнейшей частью социального взаимодействия. В то время, как в США не любят пауз в разговоре, которые воспринимаются крайне негативно, могут раздражать собеседника.

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

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

Существуют стандартные темы для бесед и их поддержания, принятые в каждой культуре. Например, в арабской культуре, стандартными темами являются последние новости, здоровье и благополучие собеседника, его родных.

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

5. Использование запретной лексики, инвективов и эвфемизмов.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Культурная специфика невербальной коммуникации**

***Невербальная коммуникация*** представляет собой обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретацию.

Она возможна потому, что за всеми этими знаками и символами в каждой культуре закреплено определенное значение, понятное окружающим.

Невербальные сообщения способны передавать обширную информацию. Прежде всего, это информация о личности коммуникатора.

Мы можем узнать о его темпераменте, эмоциональной состоянии в момент коммуникации, выяснить его личностные свойства и качества, коммуникативную компетентность, социальный статус, получить представление о его лице и самомнении.

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

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

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

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

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

■ Невербальные поступки могут заменять вербальные сообщение.

Ребенок может указать на игрушку вместо того, чтобы сказать: хочу эту игрушку».

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

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

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

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

**Невербальные элементы коммуникации**

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

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

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

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

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

Решающим фактором при этом являются культурные традиции.

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

*Окулистика* — использование движения глаз или контакт глаз в процессе коммуникации. С помощью глаз также можно разить богатую гамму человеческих чувств и эмоций. Например, визуальный контакт может обозначать начало разговора, в процессе беседы он является знаком внимания, поддержки или, против, прекращения общения, он также может указывать на окончание реплики или беседы в целом.

Специалисты часто сравнивают взгляд с прикосновением, он психологически сокращает дистанцию между людьми.

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

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

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

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

***Тактильное поведение***

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

Как утверждают результаты исследований различных культур, в одних из них прикосновение очень распространено, а в других оно совсем отсутствует. Культуры, принадлежащие к первому типу, получили название *контактных,* а ко второму — *дистантных.* К контактным культурам принадлежат латиноамериканские, восточные, южно-европейские культуры. Так, арабы, евреи, жители Восточной Европы и средиземноморских стран используют прикосновения при общении довольно активно. В противоположность им североамериканцы, азиаты и жители Северной Европы принадлежат к низкоконтактным культурам. Представители этих культур предпочитают находиться при общении на расстоянии от собеседника, причем азиаты используют большую дистанцию, нежели североамериканцы и североевропейцы.

Немцы, англичане и другие англосаксонские народы считаются людьми, которые редко пользуются прикосновениями при общении.

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

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

Поэтому, в азиатских культурах учителя зачастую бьют учеников по голове, и ученики воспринимают это как обидное наказание.

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

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

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

■ интимную - разделяющую достаточно близких людей, не желающих посвящать в свою жизнь третьих лиц;

■ личную - расстояние, которое поддерживает индивид при общении между собой и всеми другими людьми;

■ социальную - дистанция между людьми при формальном и светском общении;

■ публичную - дистанция общения на публичных мероприятиях (собраниях, в аудитории и др.).

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

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

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

Социальная зона граничит с личной, и в ней, как правило, происходит большая часть формальных и служебных контактов. Здесь очень важно интуитивное чувство дистанции общения, поскольку при нарушении социальной зоны бессознательно возникают отрицательная реакция на партнера и психологический дискомфорт которые приводят к неудачным результатам коммуникации.

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

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

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

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

Разные культуры используют формальные и неформальные виды времени. Неформальное время связано с неопределенным отсчетом: «через некоторое время», «позже», «во второй половине дня» и т.д.

Формальное время, напротив, отсчитывает время очень точно: «к двум часам», «завтра в 15.30» и т.д. Одной из наиболее частых помех в межкультурной коммуникации является ситуация, когда один собеседник оперирует формальным временем, а его оппонент, принадлежащий к другой культуре, — неформальным, Первый приходит на встречу к двум часам дня, а другой — примерно во второй половине дня, если приходит вообще.

Лекция 6. Тема : Личность и культура. Стереотипы и предрассудки

1. Концепция базовой и модальной личности.

Общие характеристики для определения ***личности*:**

- отражение уникальности индивида;

- стабильная характеристика индивида;

- личность и ее поведение обусловлены внутренними ценностями и мотивами индивида.

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

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

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

Логическим продолжением исследования по данному типу явилось изучение национального характера.

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

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

В основе национального характера лежат социальные ценности.

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

**Личность в процессе межкультурного общения**

Сфера межкультурного общения является наиболее интересной и важной областью соединения культурных и личностных особенностей.

Многие исследователи считают, что черты личности влияют на восприятие в процессе общения и на разнообразие моделей поведения людей в процессе общения. Восприятие в процессе общения обусловлено действием имплицитных представлений или теорий (в широком смысле – мировоззрения).

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

- на отбор информации о других личностях;

- на создание этой информации;

- на ее организацию;

- на сочетание отдельных противоречивых частей информации в сознании индивида.

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

**Понятие и сущность стереотипа**

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

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

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

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

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

Несмотря на обоснованность или необоснованность, истинность или ложность стереотипов, все они являются неотъемлемым элементом любой культуры и уже самим фактом своего существования оказывают воздействие на психологию и поведение людей, влияют на их сознание и межнациональные контакты.

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

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

***Значение стереотипов для межкультурной коммуникации***

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

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

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

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

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

■ если стереотип является лишь догадкой о группе, но не прямой информацией о ней. Это означает, что первое впечатление о группе не всегда является достоверным знанием обо всех индивидах данной группы;

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

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

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

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

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

**Понятие и сущность предрассудка**

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

Они возникают как следствие неполного или искаженного понимания объекта, по отношению к которому формируется установка.

Возникая на основе ассоциации, воображения или предположения, такая установка с искаженным информационным компонентом оказывает, тем не менее, стойкое влияние на отношение людей к объекту.

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

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

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

***Механизм формирования предрассудков***

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

Психологическое перемещение используется людьми или бессознательно, в качестве защитного механизма психики, или же преднамеренно, в поисках козла отпущения, на котором можно было бы выместить досаду по поводу какой-либо ситуации. При этом психологическое перемещение не является атрибутом только индивидуальной психической деятельности. Оно встречается и в коллективных психических процессах и может охватывать значительные массы людей.

Механизм перемещения применяется для того, чтобы направить гнев и враждебность людей на объект, не имеющий никакого отношения к причинам этих эмоций.

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

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

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

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

***Типы предрассудков***

Наличие того или иного предрассудка серьезно искажает для его носителя процесс восприятия людей из других этнических или социокультурных групп. Носитель предрассудка видит в них только то, что хочет видеть, а не то, что есть на самом деле. В результате целый ряд положительных качеств объекта предрассудка не учитывается при общении и взаимодействии. Во-вторых, в среде людей, зараженных предрассудками, возникает неосознанное чувство тревоги и страха перед теми, кто для них является объектом дискриминации. Носители предрассудков видят в их лице потенциальную угрозу, что порождает еще большее недоверие к ним. В-третьих, существование 085 аu1087 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 межкультурныё конфликты.

Стереотипы и предрассудки меняются очень медленно и с большим трудом. Люди склонны помнить ту информацию, которая поддерживает предрассудок, и игнорировать информацию, которая им противоречит. Поэтому, если предрассудки были когда-либо усвоены человеком, то они проявляются в течение длительного времени.

**Лекция 7. Тема: Социокультурная адаптация в контексте межкультурной коммуникации.**

Адаптация – один из основных критериев разграничения нормы и патологии в психической деятельности человека. Этот процесс включает в себя не только приспособление, но и сопротивление, не только самоизменение, но и стремление изменить среду. Уровни и формы успешной адаптации весьма разнообразны, и ее результаты в различных сферах могут сильно отличаться.

**Проблема аккультурации в антропологии.**

Аккультурация включает в себя комплекс процессов, происходящих при заимствовании или отвержении новых культурных элементов и реорганизации прежней культуры (Beals, 1932). В 1936 г. Р. Редфилд, Р. Линтон и М. Херсковиц определили этот феномен как "совокупность явлений, возникающих вследствие того, что группы, принадлежащие разным культурам, вступают в непосредственный и продолжительный контакт, при котором происходят изменения в первоначальных культурных паттернах одной или обеих групп" (Redfield, Linton, Herskovits, 1936). Авторы выделили три основных результата аккультурации: а) восприятие – усвоение значительной части другой культуры и принятие стереотипов поведения и ценностей новой культуры; б) адаптацию – совмещение изначальных и заимствованных элементов в гармоничное целое ; и в) реакцию – возникновение множества разных контр-аккультурационных движений и выход на передний план психологических факторов. Таким образом, центральным результатом процесса аккультурации становится адаптация и те сложности, которые возникают в этом процессе.

Американский антрополог Маргарет Мид изучала аккультурационные процессы у иммигрантов на основе концепции межпоколенных отношений, изложенной в ее известной работе "Культура и преемственность" (Мид, 1988). Анализируя связи между поколениями, она выделила три типа культур: постфигуративную, где дети прежде всего учатся у своих родителей и взрослых членов общины; конфигуративную, где и дети, и взрослые учатся у сверстников; и префигуративную, где взрослые учатся также у своих детей.

М. Мид считала, что механизмы аккультурации у мигрантов, как правило, соответствуют конфигуративному и префигуративному типам культур.

**Гипотеза культурного шока.**

Оберг (1960) выделял шесть основных психологических признаков культурного шока:

1. Напряжение, сопровождающее усилия, необходимые для психологической адаптации.

2. Чувство потери или лишения (статуса, друзей, родины, профессии, имущества).

3. Чувство отверженности (неприятия новой культурой) и чувство отвержения (неприятие новой культуры).

4. Сбой в ролевой структуре (ролях, ожиданиях), путаница в самоидентификации, ценностях, чувствах.

5. Чувство тревоги, основанное на различных эмоциях (удивление, отвращение, возмущение, негодование), возникающих в результате осознания культурных различий.

6. Чувство неполноценности вследствие неспособности справиться с новой ситуацией.

Многочисленные исследования, связанные с проблемой культурного шока, обобщены в книге британских психологов А. Фэрнхема и С. Бочнера "Культурный шок" (Furnham, Bochner, 1986). Авторы относят понятие «культурный шок» к псевдопсихологическим терминам. Они критично рассматривают традиционные клинические обоснования культурного шока и показывают преимущества подхода, который основан на учете, в первую очередь, этнокультурных аспектов и предполагает формирование программы культурного научения мигрантов с целью выработки успешных стратегий адаптации к новой среде. Переживания, связанные с новой культурой, вызывают неприятное удивление или шок, отчасти от неожиданности, отчасти потому, что могут привести к негативной оценке своей собственной культуры.

П. Адлер (Adler, 1975) и К. Дэвид (David, 1972) установили, что хотя культурный шок часто ассоциируется с негативными последствиями, он в определенных дозах оказывает положительное влияние на личностный рост. Результатом культурного шока может быть приобретение новых ценностей, установок и паттернов поведения. В столкновении с другой культурой индивид получает знания опытным путем, начиная понимать источники своего собственного этноцентризма и приобретая новые взгляды на природу человеческого многообразия.

Разница культур определяет те изменения, которые происходят в жизни мигрантов после того, как они оказываются в другой стране. Опыт российских психологов показал, что изменения в образе жизни, социальном статусе, когнитивно-эмоциональной и поведенческой сферах личности должны служить основными ориентирами в психологическом консультировании и психотерапии. Одним из ключевых ориентиров являются изменения в гендерных ролях. В практической работе с мигрантами из других культур невозможно обойтись без учета этого фактора.

**Стресс аккультурации.**

В качестве проявлений стресса аккультурации большинство исследователей и практических психологов называют социальную дезинтеграцию и личностный кризис. Привычный социальный порядок и культурные нормы утеряны, и человек может легко растеряться в измененной ситуации. На групповом уровне источником тревожности становится тот факт, что в новых условиях не работают прежние схемы властных отношений, общественного порядка и экономические стратегии, а на индивидуальном уровне могут возникнуть враждебность, неуверенность, идентификационная спутанность и депрессия.

**Стратегии межкультурной адаптации.**

Используя эмпирические результаты, полученные в рамках изучения гипотезы культурного шока, психологи продолжили исследование процессов аккультурации, сосредоточивая усилия не столько на ее трудностях, сколько на поисках успешных стратегий адаптации мигрантов в новых жизненных условиях.

Дж. Берри утверждает, что и сам межкультурный контакт и процесс адаптации мигранта будет во многом зависеть от того, какой аккультурационной стратегии придерживается индивид. Аккультурация по Берри сводится к двум основным проблемам: поддержания своей культуры (в какой степени сохраняется собственная культурная идентичность) и участия в межкультурных контактах (степени включения в другую культуру).

*Ассимиляция*– человек ориентирован на идентификацию с новой культурой, на освоение новых культурных ценностей и постепенную замену ими прежних собственных культурных ценностей. Здесь возможны два варианта – поглощение доминантной группой группы меньшинства или формирование нового культурного варианта, содержащего в себе элементы двух исходных культур. Известно, что эмигранты, прибывающие на постоянное место жительства, более склонны к ассимиляции, чем временно пребывающие в стране. Экономические мигранты, или люди, мигрирующие с целью получения образования, ассимилируются гораздо дольше и с большими трудностями.

*Сепаратизм* (сегрегация) – меньшинство отвергает культуру большинства и сохраняет свои культурные особенности. Если выбор такой стратегии инициируется со стороны меньшинства, можно говорить об изоляционистских установках его представителей и ориентации на сепаратизм. В случае, если такая стратегия навязывается меньшинству доминирующей группой, следует говорить о стратегии сегрегации.

*Маргинализация* – мигрант не идентифицирует себя ни с той, ни с другой культурой. Это может быть результатом невозможности поддержания собственной культурной идентичности и отсутствия желания установления и развития позитивных отношений с группой культурного большинства (из-за отвержения другой культурой или дискриминации). Маргинализация редко является результатом свободного выбора индивидов, чаще мигранты становятся маргиналами в результате попыток насильственной ассимиляции ("давящий пресс") в сочетании с политикой сегрегации со стороны большинства.

*Интеграция* – идентификация как со старой, так и с новой культурами. Результат процесса интеграции – сохранение собственного культурного наследия в сочетании с благожелательным отношением к культуре большинства. Стремление сохранить собственную культуру долгое время рассматривалось как дисфункциональное. На самом деле исследователи определили, что оно играет позитивную роль по уменьшению культурного шока для вынужденных мигрантов и поддержания их позитивной самоидентификации (Berry, 1990).

Дальнейшие исследования показали, что в отношении разных объектов и в различных сферах жизнедеятельности у мигранта могут действовать разные аккультурационные стратегии (Mendoza, 1984; Kozulin, Venger, 1994).

Теоретико-аналитический обзор по проблеме межкультурной компетентности, проведенной в рамках данного проекта, послужил основой для разработки практических и образовательных программ. В разработанных программах были отражены такие теоретические аспекты, как проблема аккультурации, гипотеза культурного шока, стресс аккультурации и рассмотрение социокультурных измерений.

**Лекция 8. Тема: Межкультурная компетентность как условие эффективного межкультурного взаимодействия**

**1. Понятие «Межкультурно-коммуникативной компетентность (МКК)».** Модели межкультурно-коммуникативной компетентности

Межкультурно-коммуникативной компетентностью (МКК) называют способность осуществлять эффективную коммуникацию в межкультурном контексте. В последние годы все большее число исследований идентифицируют различные факторы, которые предположительно связаны с МКК.

*Модели межкультурно-коммуникативной компетентности.*

 Шпицбергом была разработана и модель, синтезирующая и интегрирующая эти факторы по трем компонентам, или уровням анализа:

• индивидуальной системе - характеристикам индивидов, которые облегчают межкультурную коммуникацию;

• эпизодической системе - характеристикам участников интеракции, которые способствуют взаимным атрибуциям компетентности;

• относительной системе - характеристикам, которые позволяют людям переносить свои навыки МКК на различные ситуации и контексты.

Гудикунст предлагает родственную, но несколько иную модель с тремя основными компонентами: мотивационными факторами, факторами знаний и факторами навыков. Мотивационные факторы включают в себя потребности участников интеракции, взаимное притяжение участников интеракции, социальные узы, представления о самом себе и открытость для новой информации. Факторы знаний включают в себя ожидания, общие информационные сети, представление о более чем одной точке зрения, знание альтернативных интерпретаций и знание сходств и различий. К факторам навыков относит­ся способность проявлять эмпатию, быть толерантным к многозначности, адаптировать коммуникацию, создавать новые категории, видоизменять поведение и собирать нужную информацию.

Согласно Гудикунсту, эти три типа факторов влияют на степень неопределенности в ситуации и уровень тревоги или стресса, который фактически испытывают участники интеракции. Наконец, эти три компонента влияют на то, в какой степени участники интеракции «вдумываются» в коммуникативный эпизод, т. е. на то, в какой степени они предпринимают сознательные шаги по анализу собственного и чужого поведения, а также по адекватному планированию и интерпретации интеракции по мере ее развития. Согласно этой модели, высокая степень вдумчивости уменьшает неопределенность и тревогу, приводя к эффективной коммуникации. Другие модели межкультурно-коммуникативной компетентности

Ряд авторов и исследований предлагают эти же и другие характеристики МКК. К примеру, Чен предположил, что МКК связана с индивидуальными характеристиками в Я-концепции, самораскрытии, самомониторинге, социальной раскованности, навыках передачи сообщения, поведенческой гибкости, способности направлять интеракцию, вовлеченности в интеракцию, социальных навыках, адаптивной способности и осознании культуры.

Хаммер, Нишида и Уайзмен, изучая МКК американцев в американо-японских межкультурных ситуациях, выделили три показателя МКК: понимание японских ситуаций и поведения, обусловленного специфическими правилами, понимание японской культуры в целом и аффективное отношение к японской культуре. В родственном исследовании эти трое ученых обнаружили, что степень проявления трех названных конструктов определялась позитивными и негативными установками по отношению к другой культуре, этноцентризмом, воспринимаемой социальной дистанцией и знанием другой культуры.

Наконец, стоит упомянуть исследование Мартина и Хаммера, которые оценили реакции американских студентов последнего курса на гипотетические интеракции с американцами, любыми студентами-иностранцами, японскими студентами и немецкими студентами. Авторы обнаружили, что данные соответствуют четырем показателям, или группам навыков: коммуникативной функции, невербальному поведению, содержанию и умению вести разговор.

В целом, исследователи отмечают, что знания и навыки являются необходимыми компонентами эффективной межкультурной коммуникации, но что их недостаточно. Знания и навыки должны сочетаться с открытостью и гибкостью собственного мышления и интерпретаций, а также с мотивацией осуществлять эффективную коммуникацию и успешно выстраивать отношения. МКК, межкультурная адаптация и уровень стресса

Исследования показывают, что многие из факторов, обсуждавшихся в связи с МКК, имеют большое значение для межкультурной адаптации студентов, участвующих в программах межкультурного обмена. Например, Циммерман, изучая коммуникативный опыт 101 студента интернационального колледжа в кампусе и местной общине, обнаружил, что аффективные и поведенческие показатели МКК связаны с удовлетворенностью студентов своими коммуникативными навыками. Однако было обнаружено, что наиболее важным фактором коммуникативной компетентности и адаптации к американской жизни стали беседы с американскими студентами. Продолжительность жизни студентов-иностранцев в США и продолжительность посещения ими университета не были связаны с их восприятием адаптации или своей удовлетворенности коммуникацией.

МКК также важна для способности студентов-иностранцев справляться со стрессом. Редмонд и Буний оценили МКК и уровень стресса в выборке из 631 студента, участвовавшего в международном обмене. Исследователи определяли МКК как коммуникативную эффективность, адаптацию, социальную интеграцию, языковую компетентность, знание местной культуры и децентрацию. Результаты показали, что адаптивность и социальная децентрация являлись наилучшими детерминантами сообщаемого уровня стресса. Наилучшими предсказателями эффективности в преодолении стресса были комму­никативная эффективность, адаптация и социальная интеграция.

Кроме того, было установлено, что студенты из стран, которые имеют с Соединенными Штатами общие исторические корни и культуру, испытывали наименьший стресс и были наиболее компетентными в коммуникации. Теория межкультурной адаптации

Эти данные соответствуют тому, что нам известно о межкультурной адаптации в целом. Берри, Ким и Боски предложили теорию, описывающую четыре общих направле­ния, по которым происходит адаптация к новой культуре:

1) создание собственного небольшого сообщества представителей первичной культуры;

2) взаимодействие только с представителями местной культуры (культуры-хозяина) при почти полном исключении первичной культуры;

3) отсутствие взаимодействия как с местной, так и с первичной культурой, и неспособность успешно интегрироваться ни в ту ни в другую;

4) полная интеграция в местную культуру с сохранением прочных отношений с первичной культурой.

Если приехавшие из-за рубежа создают собственный небольшой мир с незначительной интеграцией в местную культуру, продолжительность их пребывания в США или продолжительность посещения ими учебных заведений оказывают малое влияние на развитие МКК.

2. Межкультурная сензитивность. Модель межкультурной сенситивности Беннетта

По мере того как растет межкультурно-коммуникативная компетентность людей, вполне естественно, что они становятся более связанными друг с другом в глобальном и культурном отношении. Коммуникация - это один из основных строительных кирпичиков культурного релятивизма. Но это не единственный компонент межкультурной компетентности - общей способности чело­века жить, работать и отдыхать в условиях межкультурных и кросс-культурных различий, существующих в повседневной жизни.

Модель развития МКК

Беннетт первым разработал модели, идентифицирующие основные компоненты межкультурно-коммуникативной компетентности. Он рассматривает МКК скорее с точки зрения подхода, обусловленного развитием, чем как конгломерат специфических поведенческих реак­ций, и называет свою модель развития моделью межкультурной сенситивности. Беннетт определяет межкультурную сенситивность как «конструкцию реальности, все более способную примирять культурные различия, которые составляют развитие». Он рассматривает межкультурную сенситивность относительно континуума развития этноцентризма и этнорелятивизма, простирающегося от полного отрицания культурных различий до признания и одобрения этих различий и способности сохранять свое «Я» на грани этих различий, сливаясь с независимыми культурными реальностями и отделяясь от них, когда это необходимо.

*Стадии межкультурной сенситивности*

Модель Беннетта предлагает шесть стадий межкультурной сенситивности. Первые три описывают этноцентрические стадии развития, вторые три - стадии этнорелятивистского развития.

1. Отрицание. Наиболее примитивная этно­центрическая стадия начинается с отрицания того, что культурные различия вообще существуют. Люди на этой стадии могут быть физически или психологически изолированы от других культурных групп или же могут воздвигать физические или социальные барьеры, чтобы дистанцироваться или отгородиться от подобных различий.

2. Защита. Вторая стадия этноцентризма пред­полагает признание человеком того, что культурные различия существуют, но предохранение себя от них, поскольку различия воспринимаются как угрожающие «Я». Многие люди на этой стадии защищают себя от культурных различий, очерняя других и придерживаясь уничижительных установок по отношению к ним. Родственный процесс предполагает оценку собственной культурной группы как превосходящей другие. Интересно отметить, что некоторые люди предпочитают защищаться от культурных различий, меняя направленность двух этих процессов - очерняя собственную культурную группу и оценивая другие как превосходящие.

3. Преуменьшение. Третья стадия этноцентризма включает в себя признание того, что культурные различия существуют, но одновременное преуменьшение их влияния на собственную жизнь или их значимости для нее. Одним из способов, каким человек на этой стадии прибегает к преуменьшению, является «универсализация» культурных различий, когда те дают о себе знать («Все люди одинаковы, поэтому зачем мне беспокоиться по поводу различий?»).

4. Приятие. На этой первой стадии этнорелятивистского развития культурные различия не только признаются, но и вызывают уважение. Уважение проявляется на двух уровнях: сначала на уровне различных поведенческих манифестаций культурных различий, а затем на уровне культурных ценностей, которых придерживаются представители разных культур.

5. Адаптация. На следующей стадии этнорелятивистского развития индивиды приспосабливаются к культурным различиям, которые они теперь признают, и начинают приобретать новые навыки для того, чтобы установить отношения с представителями других культур и общаться с ними. Один из этих навыков - эмпатия - способность ощущать эмоции и переживания другого человека, встав на его точку зрения. Когда мы устанавливаем контакты с людьми из различных культур и адаптируемся к этим различиям, проявление эмпатии (в отличие от симпатии) означает, что мы не только понимаем ситуацию этих людей когнитивно, но можем ощущать ее так, как будто она значит для нас то же самое, что и для них. Второй навык относится к понятию плюрализма. Индивидуумы начинают постигать философию плюрализма (множественности) применительно к своему пониманию ценностей, идей и установок, мысленно создавая множество культурных контекстов, которые содержат их понятия о множественности и различиях. Плюрализм в этом смысле тесно связан с терминами бикультурность и многокультурность.

6. Интеграция. Последняя стадия этнорелятивизма предполагает включение плюрализма как философии и осознанного понимания в способность оценивать культурные различия с точки зрения контекста, в котором они проявляются. Различия оцениваются на основании множественности и контекста, а не с какой-то одиночной культурной позиции. Этот уровень интеграции может привести к конструктивной маргинальности, при которой индивиды могут мысленно жить внутри границ различных культурных систем, адекватно включаясь в эти культурные системы и выходя из них в соответствии с социальным кон­текстом.

Оценка модели межкультурной сенситивности

Модель межкультурной сенситивности Беннетта уникальна, потому что она идентифицирует не только стадии развития от этноцентристской до этнорелятивистской, но и специфические навыки, когнитивные способности и эмоциональные процессы, связанные с каждой из этих стадий. Тем самым модель в определенной степени указывает направление роста и развития МКК или межкультурной сенситивности, наглядно демонстрируя конкретные навыки и атрибуты, которые необходимы для того, чтобы двигаться вдоль континуума развития, лежащего в основе модели. Эта модель, которая выросла непосредственно из работы Беннетта, посвященной меж­культурной коммуникации, стала в данной области стержневым элементом.

Как и в случае любой модели, система Беннетта содержит имплицитные допущения относительно характера развития межкультурной сенситивности и ценностей, связанных с конечными точками континуума. Одно допущение состоит в том, что континуум отражает продвижение от менее предпочитаемого к более предпочитаемому модусу действий. По-видимому, это допущение приложимо ко многим из нас в сегодняшнем многокультурном мире. Тем не менее, могут ли существовать культурные группы, для которых отрицание, защита и преуменьшение более функциональны? Вероятно, ответ должен быть положительным, и сама эта модель должна использоваться в контекстуально гибкой манере.

Другое допущение заключается в том, что каждый индивид находится в любой момент времени в какой-то одной точке континуума. Но может ли человек быть этноцентристом в одном контексте и этнорелятивистом в другом? Вероятно, ответ на этот вопрос также будет положительным. Тем самым, вместо того чтобы рассматривать стадии как абсолютные точки, расположенные вдоль единого континуума, возможно, правильнее считать их контекст-относительными.

Межкультурная компетентность студента или будущего специалиста - это способность эффективно осуществлять межкультурное взаимодействие, выступая в роли посредника между представителями своей и иной культуры, осознавая себя представителем определённой этнической общности, нации и всего человечества, и воспринимая ситуацию межкультурного диалога как непременное условие самореализации и взаимообогащения представителей различных культур.