

Деловые и межкультурные коммуникации

К.ф.н., доцент НИУ ВШЭ,
Таратухина Ю.В.

КНИГИ:

БАКАЛАВР, АКАДЕМИЧЕСКИЙ КУРС

Под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус

ТЕОРИЯ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

УЧЕБНИК и ПРАКТИКУМ



БАКАЛАВР, АКАДЕМИЧЕСКИЙ КУРС

Ю. В. Таратухина, Э. К. Андреева

ДЕЛОВЫЕ И МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

УЧЕБНИК и ПРАКТИКУМ



Культура

- **КУЛЬТУРА 1.** Коллективная ментальная запрограммированность, часть предопределенности нашего восприятия мира, общая с другими представителями нашей нации, региона или группы и отличающая нас от представителей других наций, регионов и групп (Г. Хофстеде)

Культура

- **КУЛЬТУРА 2.** Научаемое поведение..
Культуру формируют главным образом следующие факторы – экология и история. Данные факторы влияют на поведения индивидов, принадлежащих к данной культуре и создают способы социализации детей (Н.М. Лебедева).

Культура и менталитет

Географический детерминизм
Исторический контекст
Религия
Язык

Классификация культур по Ю. Лотману

- Культуры, сконцентрированные на истоках
- Культуры, сконцентрированные на конечных целях
- Культуры островные
- Культуры материковые

Классификация Р. Льюиса

- Культуры моноактивного типа
- Культуры полиактивного типа
- Культуры реактивного типа

Классификация Э. Холла

- Культуры высокого/низкого контекста
- Монохронные и полихронные культуры

Модель Г. Хофстеде

- Индекс индивидуализма/коллективизма
- Степень иерархической дистанцированности
- Степень избегания неопределенности
- Мужской или женский стиль деловых отношений
- Ориентация на краткосрочные и долгосрочные отношения
- Снисхождение к слабостям против сдержанности

Классификация Т. Парсонса

- Высокий контекст – низкий контекст
- Эмоциональность-нейтральность
- Интересы личности – интересы коллектива
- Специфичность-диффузорность
- Авторитетность-результативность

Невербальная коммуникация

- Кинесика (наука о жестах и жестовых движениях, процессах и системах)
- Проксемика (наука о пространстве коммуникации, о его структуре и функциях)
- Окулесика
- Хронемика (наука о времени коммуникации, о его структурных, культурных и семиотических функциях)
- Гастика (наука о знаковых и коммуникативных функциях пищи и напитков, о приеме пищи, о культурных и коммуникативных функциях угощений)

Деловой этикет в разных культурах

- Сильноритуализированные виды культур
- Среднеритуализированные виды культур
- Слаборитуализированные виды культур

Этикет дарения

- В Азиатских странах подарки вручают в основном только правой рукой;
- В Японии подарки принято принимать только двумя руками;
- В мусульманских странах не принято дарить алкоголь. Не рекомендуются так же изделия из свиной кожи, ножи.
- Подарки преподносят правой рукой или обеими руками

Этикет дарения

- Числа и цвета имеют особые коннотации на Востоке, особенно в Китае .
- Считается, что красный цвет часто символизирует удачу, розовый и желтый – счастье. Черный, белый и синий цвета, а также четыре одинаковых предмета вызывают ассоциации со смертью и похоронами

Этикет дарения

- Числа и цвета имеют особые коннотации на Востоке, особенно в Китае .
- Считается, что красный цвет часто символизирует удачу, розовый и желтый – счастье. Черный, белый и синий цвета, а также четыре одинаковых предмета вызывают ассоциации со смертью и похоронами

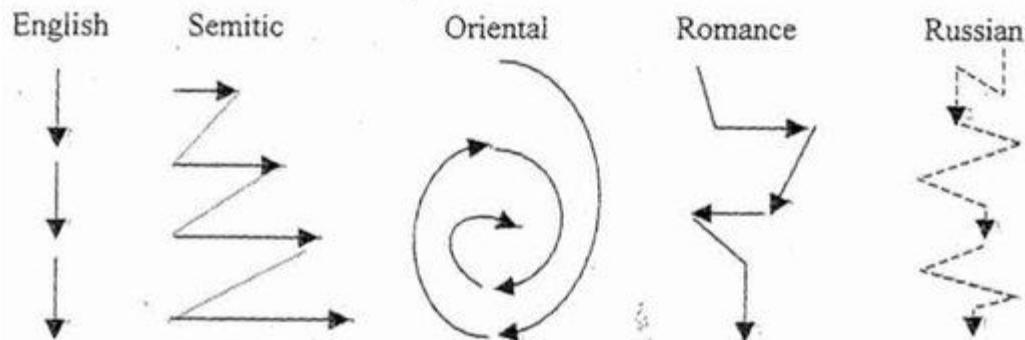
Специфика когнитивной деятельности

- «Структура интеллекта»
- Стили мышления
- Процесс переработки информации
- Процесс принятия решений
- Креативность

Дискурсивные различия

16.3.3 Discourse organization / 341

16.6. Discourse tendencies in five languages or language groups (Kaplan 1966, 15)



Дискурсивные различия

- ***Цели и ценности дискурса***
- ***Доминирующие жанры дискурса***
- ***Доминирующие эмоциональные параметры дискурса***
- ***Характерные дискурсивные модели***

Базовые концепты в разных культурах

- Дурак
- Авось
- Успех
- Труд
- Время
- Аймай

СТЕРЕОТИПЫ

- Стереотип о немцах (бюрократичные, пунктуальные, чрезмерно рациональные)
- Стереотип о французах (романтичные, горячие, эмоциональные)
- Стереотип о британцах (консервативные, замкнутые и высокомерные, холодно-вежливые, специфическое чувство юмора)

Специфика юмора в разных культурах

- Во многом юмор в кросскультурном контексте основывается на национальных стереотипах, ценностях и традициях.
- Шуткам подвергаются педантичность немцев, недалекость американцев, любвеобильность французов, незаконопослушность русских

- В Великобритании «тонкий юмор» в восприятии представителей других культур выглядит весьма циничным.
- Итальянцы и испанцы, наоборот, могут настороженно отнестись к чрезмерной сдержанности, а слишком «пресные» шутки дадут им повод усомниться в вашей сообразительности и решительности.
- На Востоке грубый юмор вызовет вместо смеха обратную реакцию.

Параметры культурно-когнитивного профиля личности

	Когнитивный стиль	рефлексивный	смешанный	импульсивный
Когнитивные параметры	Специфика работы с информацией	Высокое внимание к контексту, информационная структура – разветвленное дерево	Информационная структура – блоки с поверхностной связью.	Низкое внимание к контексту, информационная структура – атомарные блоки
	Внимание	К полю	К объектам внутри поля, поле исполняет только связующую функцию	К объектам
	Специфика принятия решений	Ориентация на авторитетное мнение, включение окружающих в процесс принятия решений, боязнь неопределенности	Ориентация на свободный выбор в допустимых рамках	Ориентация на собственное мнение, лояльность к неопределенности
	Креативность	Интерпретация существующей традиции	Создание нового, в несколько расширенных рамках традиции	Создание нового

Параметры культурно-когнитивного профиля личности

Контекстуальные параметры	Специфика дискурса	Единение с коллективом, сохранение гармонии	Вариативность	Выражение индивидуальности
	Отношение к правилам и договоренности	Универсализм	Вариативность	Партикуляризм
	Специфика отношения к нормам поведения	Закрытость	Вариативность	Открытость

Параметры культурно-когнитивного профиля личности

Операционные параметры	Общая специфика деятельности	Полиактивная, реактивная		Моноактивная
	Отношение ко времени	Циклическое или нелинейное	Понимание ограниченности времени, как ресурса, но низкая оценка его стоимости	линейное
	Отношение к социуму	Коллективизм, высокая дистанция власти	Наличие возможности проявиться себя внутри иерархической структуры, средняя дистанция власти	Индивидуализм, низкая дистанция власти
	Отношение к внешней среде	Гармония		Контроль
	Специфика коммуникации	Высокое внимание к контексту	Внимание к информационным структурам внутри контекстного поля, связи между структурами поверхностные	Низкое внимание к контексту

Коммуникативное поведение китайцев

- Мировоззрение китайцев с точки зрения пространства (Срединное государство)
- Центр – оплот стабильности
- Ориентация в пространстве
- Специфика восприятия времени
- Движение и покой

Китай

- Даосизм – духовная жизнь, буддизм – загробная жизнь, конфуцианство – общественная жизнь;
- Условия благополучия человека и общества: гармония, богатство, добродетель, долголетие)
- Мышление: конкретность, символичность, склонность к уточнению, склонность к намекам, интуиции.

Китайская «Душа»

- Осознание «лица»
- Чувство иерархии
- Чувство смирения
- Прагматизм
- Вопросы ассимиляции

Переговоры с китайцами

- Переговоры – сбор информации
- Решения принимают после
- Вежливость и уважение
- Важно то, что не высказано
- Рекомендации: действовать с позиции силы; завышать планку, выдвигать нелепые требования
- Первичные и последующие переговоры

Переговоры с китайцами

- Продуманная презентация своей компании(руководство, партнеры, положение на рынке)
- Продуманно составленные буклеты и визитки (цвета+инфо)
- Протокол и резюме переговоров
- Продуманные сувениры
- Личный фактор имеет значение

Переговоры с китайцами

- Состав делегации (глава, заместитель, регионовед, эксперт по теме, переводчик, обслуживающий персонал);
- Равное количество людей
- Равное количество вопросов
- Список вопросов
- Поочередность проведения переговоров
- Чай (черный!!!), фрукты+нож, написанная культурная программа

ПРИ ПЕРЕПИСКЕ ВАЖНО:

- Выбор языка
- Стандартизация
- Идентификация пола
- Определение каналов связи
- Согласование перечня информации
- Знание праздничных дат

ВАЖНО ЗНАТЬ:

- Никогда не ставить в неловкое положение
- Не пропускать ритуальных мероприятий
- Уважение к визитной карточке
- Дресс-код
- Не перебивать, улыбаться
- Соблюдать иерархию и посадочный этикет

Гастрономический этикет

- Посадочный этикет – все после хозяина
- «Чистая тарелка»
- Чаепитие
- Есть палочками
- Употребление спиртного
- Курение

Япония

- Неопределенность
- Молчание , немногословность
- Скучная невербалика
- Коллективизм, амаэ, чувство долга
- Дзото (подарки)
- Нет понятия индивидуального сознания
- Командные игроки
- Вежливость, стремление к гармонии

Арабские страны

- Семейственность
- Сословная принадлежность
- Экстравертированный стиль коммуникации
- Полиактивный тип культуры
- Концепция «открытого» дома
- Ценятся личные связи
- Обильная невербалика
- Непунктуальны

Россия

- Климатические условия
- Территориальная специфика
- Конгломерат народов
- Историческая специфика развития

Россия

- Акцент на личные отношения
- Низкий и высокий контекст
- Индивидуализм и коллективизм
- Мужественность – женственность
- Достижения – статус
- Степень избегания неопределенности
- Дистанция власти

Великобритания

- Традиции, сословное общество, формализм
- Юмор , ирония, сарказм
- Семейственность, клубная культура
- Консерватизм
- Ориентация на долгосрочные отношения
- Англоцентризм

Франция

- Франкоцентризм, исключительность
- Высокая степень официальности
- Экстравертированный стиль коммуникации
- Уважают логику
- Не раскрывают сразу карт; принимают важные решения после встреч и переговоров
- Держат слово
- Не любят юмора и шуток в бизнесе

Германия

- Пунктуальность, прямота, честность
- Отсутствие чувства юмора
- Иерархия, формализм в коммуникации
- Командные игроки
- Консерватизм в одежде и поведении
- Обязательность

Италия

- Коммуникабельны
- Экстравертивны
- Необязательны, непунктуальны
- Любят делиться подробностями личной и семейной жизни
- Обидчивы и чувствительны
- Обильная невербалика