

Примеры коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии



Выполнила:
Некрасова Кристина,
МЭВ 161

Понятие

- ▶ **Межкультурная коммуникация** - это прямое или опосредованное взаимодействие между представителями различных культур и народов



Причины ошибок

- ▶ Предубеждения и стереотипы;
- ▶ Отсутствия фоновых знаний культуры коммуниканта (речевого, гастрономического этикета, допущение сходств);
- ▶ **Языковые различия** (различия в идиоматических оборотах, обращениях, стилях, используемых для эмоционального окрашивания речи);
- ▶ Различное значение невербальных средств общения в разных культурах;
- ▶ Стремление оценивать;
- ▶ Повышенная тревога или напряжение.

Языковые различия

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



- ▶ В 1977 году авиакомпания Braniff Airlines провела рекламу кожаных кресел, которые они установили в салонах первого класса, используя слоган “Fly in leather” (дословно — «Лети в коже»), который был переведен на испанский как «Vuela en cuero», что означает “Лети голым”



* Невербальные средства общения



Тактильные

КУЛЬТУРЫ ВЫСОКОЙ СТЕПЕНИ КОНТАКТА

- ▶ Арабский мир и регион Средиземного моря Южная Европа и Латинская Америка

ВАРИАТИВНЫЙ КОНТАКТ

- ▶ Центральная и Восточная Европа
- ▶ Северная Америка
- ▶ Австралия и Новая Зеландия

КУЛЬТУРЫ НИЗКОЙ СТЕПЕНИ КОНТАКТА

- ▶ Большинство азиатских стран
- Объединённое Королевство
- Северная Европа



Рукопожатия

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



Визуальные

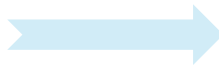
Так, на Ближнем Востоке, в Малайзии, Шри-Ланке, Африке и Индонезии левая рука считается грязной, поэтому ни в коем случае ею нельзя протягивать кому-либо деньги, еду, подарки, а также принимать пищу.



- С осторожностью нужно относиться к опущенным в карманы брюк рукам. В Аргентине это считается неприличным.
- В Японии нельзя подтягивать на публике ремень, так как это может быть воспринято как начало харакири.



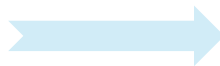
В Беларуси и других постсоветских странах, в Великобритании или США



всё отлично!



В Греции или Иране



«замолчи!»



Акустические

Паузы в общении:

- ▶ Арабский Восток, Южная и Западная Европа, Латинская Америка
- ▶ В Японии и Китае



Взгляд:

- “Жесткий”, прямой взгляд: Северная Европа и Северная Америка.
- Умеренный контакт: Южная Корея, Таиланд, большинство стран Африки.
- Избегание прямого взгляда в глаза: большинство стран Азии.

Столкновения культур

- ▶ **Испанская** фирма договорилась с **Мексикой** о продаже большой партии пробок для шампанского, но окрасили их в **бордовый** цвет, который оказался в мексиканской культуре цветом траура, и сделка сорвалась.
- ▶ **Индийские** авиадиспетчеры сообщили диспетчеру высоту не в метрах, а в футах, как это принято в английской культуре, что привело к гибели казахского самолета при посадке в Дели
- ▶ **В Китае** самым неудачным подарком станут **часы или зонтики**, символизирующие смерть, а упаковка, в которую завернут презент, не должна быть белой.
- ▶ **в Корее** - изделия с надписью "сделано в Корее", в Колумбии - вещи с логотипами, которые считаются некачественными и дешевыми.
- ▶ **В Латинской Америке** провалилась реклама сигарет «Мальборо» с ковбоем на лошади, так как для «латинос» ковбой - представитель беднейшего населения и может позволить себе курить только самые дешевые сигареты.

Темы разговора	Популярные В России	Популярные в Европе
1. Путешествия	—	+
2. Погода	—	+
3. Политика	+ +	—
4. Хобби, интересы	+	+
5. Литература, искусство	+ +	+
6. Работа	+	+
7. Деньги, доходы, зарплата	+	—
8. Происхождение	считается невежливым	+
9. Возраст	—	—
10. Здоровье	+ +	—
11. Религия, вероисповедание	—	—
12. Расовые отношения	+	—
13. Актуальные темы (авиакатастрофы, землетрясения и пр.)	+ —	—

Чего не следует делать?



- При первом знакомстве **называть** англичан или французов **по имени** инициировать обсуждение любых вопросов, связанных с религией партнера;
- спорить с латиноамериканцем о футболе;
- хлопать японца или тайваньца **по плечу или спине**;
- Прикосаться к голове в буддийских странах
- спрашивать европейца, **сколько он зарабатывает**;
- употреблять в присутствии чернокожих американцев русское слово **“негр”**
- шутить с серьезным видом на тему русской мафии или в шутку причислять себя к ней;
- дарить нечетное количество **цветов** американцам;
- делать деловой американке **комплименты**, связанные с внешностью и полом;
- заходить в японский дом в обуви
- указывать в азиатской стране на кого-то **пальцем**;
- хвалить в гостях некоторые вещи (вазы, картины..), иначе хозяину придется их вам подарить
- сидеть в азиатской стране **“нога на ногу”** так, что видна подошва вашего ботинка
- говорить «спасибо» индийцу (означает, что ты переводишь общение на чисто формальный уровень)

ЧЕГО НЕ СТОИТ ДЕЛАТЬ В ДРУГИХ СТРАНАХ

 **ЧИЛИ**



НЕ ЕШЬТЕ НИЧЕГО РУКАМИ

В этой стране манеры очень важны.

 **ХОРВАТИЯ**



НЕ СКЛАДЫВАЙТЕ ПАЛЬЦЫ ТАКИМ ОБРАЗОМ.

Вас могут принять за сербского националиста.

 **СИНГАПУР**



ЗДЕСЬ ШТРАФУЮТ ЗА МНОГОЕ

В частности, здесь нельзя кормить птиц, плевать на улице, есть в общественном транспорте и мусорить.

 **ИНДИЯ**



НЕ ЦЕЛУЙТЕСЬ В ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТАХ.

За это могут даже посадить в тюрьму. Никаких физических контактов с противоположным полом. Рукопожатия и объятия запрещены.

FRANCE



ВЕГЕТАРИАНЦЕВ ЗДЕСЬ НЕ ЖАЛУЮТ.

И их здесь совсем немного.
Некоторые просто практикуют
вегетарианство. Поэтому
и хороших предложений
для них найдется мало.



НЕ ГОВОРИТЕ ПРО ДЕНЬГИ

Это табу.



НЕ ЖДИТЕ, ЧТО ЛЮДИ БУДУТ ГОВОРИТЬ ПО-АНГЛИЙСКИ.

Изучение иностранных
языков здесь не является
принципиально важным.

• JAPAN



НИКАКИХ ЧАЕВЫХ. Здесь это не принято.



НЕ ОБНИМАЙТЕСЬ ПРИ ВСТРЕЧЕ.

Японцы этого не любят.



СТОЙТЕ НА ПРАВИЛЬНОЙ СТОРОНЕ ЭСКАЛАТОРА.

Просто повторяйте
за местными.

Советы для успешной коммуникации

- ▶ проявляйте **уважение** к тому, что важно для вашего партнера и его культуры;
- ▶ **изучите** и учитывайте **законы, правила и нормы**, принятые в другой стране и обществе;
- ▶ развивайте свои **географические знания**, не позволяйте собеседнику предположить, что вы плохо знакомы с его страной, местностью
- ▶ всегда помните имя, фамилию и название должности своих партнеров, а также манеру официального обращения к ним;
- ▶ выучите **ряд слов** (и верное произношение) **на родном языке иностранного делового партнера** — это будет расценено как знак вежливости и уважения;
- ▶ всегда **расшифровывайте** и поясняйте значение **аббревиатур, сленга и жаргона**, которые ваш собеседник в силу своей культуры может не знать/не понимать;
- ▶ следите за своей **артикуляцией и дикцией** — лучше говорите медленно, но четко и внятно;
- ▶ будьте осторожны с **юмором** — перевод некоторых шуток может привести к неточностям, абсурду и, как следствие, неловкости;
- ▶ помните о том, какая форма **приветствия/прощания** с партнером уместна в стране с другой культурой.

Спасибо за внимание!

