

## **ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА МЕЖЛИЧНОСТНУЮ КОММУНИКАЦИЮ В ВОСТОЧНОЙ И ЗАПАДНОЙ КУЛЬТУРАХ**

Исследование культурных различий становится все более важным по мере расширения международных связей и взаимопроникновения культур. Между восточной и западными культурами существуют не только языковые, но и невербальные различия, которые могут сыграть существенную роль в эффективной межкультурной коммуникации. Настоящая статья включает в себя краткий обзор литературы о различиях между Востоком и Западом в этой сфере.

В динамично развивающемся современном мире очень важно знать правила невербальной коммуникации, действующие в разных культурах. Впитанная нами с детства культура очень часто формирует и контролирует наше поведение. То, что считается нормальным и приемлемым в одной стране, может оказаться грубым и неприемлемым в другой. Сознательно или подсознательно мы постоянно посылаем и получаем невербальные сигналы. В большой степени первое впечатление о человеке складывается на основе невербальных посланий, которые он нам посылает. Знание культурных различий невербального поведения может оказаться очень важным для того, чтобы произвести хорошее впечатление на человека из другой культуры. В своей книге “Язык молчания” Холл (1959) пишет: “Формальные знания о языке, истории, традициях и форме государственного устройства страны являются лишь первым шагом в процессе понимания людей этой страны. Столь же важным является изучение невербального языка, который существует в каждой стране мира и в многочисленных социальных группах внутри каждой страны”.

Бургун и Сейн (1978) определяют невербальную коммуникацию как “атрибуты или действия людей помимо слов, которые имеют социально значимые значения и преднамеренно посылаются или истолковываются как преднамеренные с целью получения ответа от адресата”. Мы участвуем в коммуникации не только посредством слов, иногда значительную помощь в ней оказывают невербальные сигналы. В классической работе Мехрабьяна говорится о том, что влияние нашего послания другому человеку на 7% зависит от сказанных слов, на 38% от того, как эти слова сказаны и на 55% – от невербального поведения, которое сопровождает наши слова.

Бердуистел (1970) предположил, что “как не существует универсальных слов и звуковых комплексов, которые несут одно и то же значение по всему миру, так нет и телодвижений, выражений лица или жестов, которые вызывали бы одинаковый ответ в разных частях мира”. Бердуистел приводит в качестве примера казалось бы универсальный невербальный знак, улыбку, которая “в одном обществе выражает дружеское отношение, в другом – смущение, а в третьем может содержать предупреждение о том, что если не уменьшить напряженность, то последуют враждебные действия”.

Культура представляет собой способность человека адаптироваться к обстоятельствам и передавать полученные навыки и знания последующим поколениям. Культура дает людям чувство принадлежности к группе, понимание способов поведения и характера поступков. Культура влияет на поведение, нравственность, производительность труда и включает в себя ценности и модели поведения, которые влияют на действия человека.

В книге “Выходя за пределы культуры” (1976) Холл писал: “Немцы, французы, итальянцы, испанцы, португальцы, англичане, скандинавы и представители балканских культур имеют уникальную самоидентификацию, язык, системы невербального общения, материальную культуру, историю и способы поведения”.

Важной частью культуры, влияющей на межличностную коммуникацию, является отношение человека к коллективистской или индивидуалистской культуре. Хофстед (2001) указывает: “Взаимоотношения между индивидуумом и коллективом в человеческом обществе являются не только способом совместного проживания, но и теснейшим образом связаны с социальными нормами”. Когда человек происходит из индивидуалистской культуры и общается с людьми из коллективистского общества, он должен быть знакомым с нормами коллективистской культуры. Иначе его будут воспринимать грубым, что может повлиять на выполнение им своей миссии. Индивидуалистская культура исходит из того, что “люди должны заботиться о себе сами и быть эмоционально независимыми от групп, организаций и других

коллективов. Для людей из индивидуалистских культур акцент на себя очень важен, даже при строительстве взаимоотношений”. (Хофстед, Педерсен и Хофстед (2002)). Авторы указывают, что люди из индивидуалистских обществ, заинтересованные в другом человеке или предмете обсуждения, могут быть очень громкими и задавать много вопросов, но если им становится скучно, они теряют интерес и начинают глядеть в сторону; они “судят о другом человеке лишь настолько, насколько он им нужен”.

В отличие от индивидуалистских культур, люди в коллективистских культурах очень зависят от групп. “Коллективисты придают особую важность построению отношений с другими людьми при помощи ритуалов и вежливости; достижение цели для них является косвенной или второстепенной задачей. В таком обществе каждый человек является представителем группы, к которой он принадлежит, и если по отношению к нему поступают плохо, то плохо поступают по отношению ко всей группе; если ему помогают, то помогают всей группе; если его стыдят, то стыдят всю группу”, – говорят Хофстед, Педерсен и Хофстед (2002). В индивидуалистских культурах очень важно “Я”, в то время как в коллективистских культурах упор делается на “Мы”. В индивидуалистских обществах люди имеют тенденцию к применению одних и тех же стандартов ко всем. В коллективистских же обществах разные стандарты применяются к разным людям. Происхождение из коллективистского или индивидуалистского общества оказывает сильное влияние на способы коммуникации, особенно в конфликтных ситуациях. Кай и Финк (2002) пришли к заключению, что для людей из коллективистских культур очень важно наличие равновесия в группе, поэтому они более склонны к компромиссам, чем люди из индивидуалистских культур.

Еще одним важным культурным различием, знание которого может предотвратить возникновение конфликтов, является взаимодействие высокого и низкого контекста в коммуникации. Эдвард Холл дал следующее определение высокому и низкому контексту коммуникации в своей книге “Выходя за пределы культуры”: “высокий контекст в коммуникации имеет место тогда, когда большая часть информации содержится в физическом контексте или самой личности, а меньшая – в кодируемой, внешней, передаваемой части послания. Низкий контекст в коммуникации означает противоположное, т.е. основная масса информации передается внешним кодом”. Американцы являются яркими представителями низкого контекста в коммуникации. Основным в их посланиях являются слова, а не жесты, взгляды и другие невербальные формы коммуникации. Немецкая, скандинавская и швейцарская культуры также считаются культурами низкого контекста. Японская, корейская и китайская культуры придают большое значение тому, как говорят слова и, поэтому, рассматриваются как культуры

высокого контекста. Если не обращать внимания на эти важные культурные различия, то это может привести к проблемам в межкультурном общении.

Маркс (1999) отмечает, что прямота и напористость являются важными культурными различиями, влияющими на общение. Они воспринимаются как позитивные качества в США, но в Китае считаются грубостью. Немцы предпочитают структурный подход к делу: они проводят переговоры в конференц-залах, где могут пообедать с партнером по завершении переговоров. Для них существует четкое различие между делом и удовольствием. Китайцы же встречаются с партнером за завтраком, обедом и, если дело для них важно, могут пригласить к себе домой. Они стараются получше узнать человека перед тем, как иметь с ним дело.

Маркс (1999) провел эксперимент, в ходе которого он опросил 45 руководителей различных национальностей на предмет наиболее общих проблем, с которыми они сталкиваются в международных делах. Он пришел к выводу, что главными проблемами являются: 1) Неумение перейти от бюрократического подхода к подходу, основанному на личных связях (как в Китае); 2) Различия в стилях общения; 3) Необходимость работать с более авторитарными и иерархическими системами; 4) Работа в более изолированной и политически организованной среде (как во Франции).

В чем же состоят последствия различий невербального поведения между восточными и западными культурами? Существуют многочисленные исследования различий невербального поведения в разных культурах. Была проанализирована литература и исследования в области невербальной коммуникации. Для определения ключевых терминов были использованы два основных учебника: "Межкультурная коммуникация в контекстах" Мартина и Накаямы (2003) и "Коммуникация между культурами" Самовара и Портера (1991). В качестве исследуемых явлений были взяты прикосновения, жесты, хронемика и проксемика. Была исследована литература по этим явлениям и сделаны предложения по их использованию.

Растущие взаимосвязи между государствами делают все более актуальным взаимопроникновение культур. Все больше людей выезжают за пределы своих стран. Все больше компаний становятся международными и имеют отделения в разных странах. Для эффективного общения не достаточно лишь хорошо владеть иностранным языком. Необходимо знать культуру и особенности невербального поведения других народов. Когда человек выезжает за границу, он должен помнить, что он гость, от которого ожидается соблюдение местных традиций, а не навязывание собственных. Поскольку наши культуры очень разные, необходимо избегать отношения, когда мы требуем поступков в соответствии со своей культурой. Необходимо научиться

понимать людей других культур и быть терпеливыми. Авторы исследуемых работ делают следующие предложения, которое, по их мнению, помогут людям общаться на межкультурном уровне.

1. Исследуйте культуру, традиции и историю страны и народа, с которыми вы предполагаете иметь связи.

2. Определите приемлемую дистанцию, удобную для общения людям, с которыми вы собираетесь вступить в контакт.

3. Уясните для себя иерархию власти и расстояние, основанное на положении человека в обществе.

4. Попытайтесь понять, как люди, с которыми вы собираетесь вступить в общение, рассматривают время и определяют цели.

5. Выберите подходящее время для общения.

6. Определите приемлемый стиль приветствия и нормы прикосновений людей, с которыми вы собираетесь общаться.

7. Узнайте о значении жестов, приемлемых и неприемлемых в другой культуре.

В своей книге “Скрытое измерение” Холл (1966) писал: “Как бы человек не старался, он не сможет полностью абстрагироваться от своей культуры, потому что она составляет подсознательную основу его нервной системы и определяет то, как он воспринимает мир. Большая часть культуры скрыта от него и недоступна осознанному контролю. Даже когда мелкие элементы культуры поднимаются до уровня осознания, их трудно изменить, не только потому, что они ощущаются на личном уровне, но и потому, что люди не могут действовать или взаимодействовать значимым образом вне пределов культуры”. Мы надеемся, что изложенная выше информация поможет тем, кто занимается межкультурной коммуникацией и собирается общаться за рубежом. Знания о различиях в невербальной практике между восточной и западной культурами являются необходимыми, если человек хочет достигнуть успеха не только в своей стране, но и за ее пределами.