

Министерство образования и науки Российской Федерации
Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого
Высшая школа инженерной педагогики, психологии и прикладной
лингвистики

Работа допущена к защите

Директор ВШ

_____ Т.А.Баранова

«__» _____ 2018

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

Межкультурные барьеры коммуникации и способы их преодоления

по направлению 45.03.02 Лингвистика

Выполнил
студент гр.

А.П.Чеботару

Руководитель
доцент, к.п.н.

Н.Г.Ферсман

Рецензент
доцент, к.п.н.

Т.Е.Землинская

г. Санкт-Петербург

2018

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ПЕТРА ВЕЛИКОГО**

**Высшая школа инженерной педагогики, психологии и прикладной
лингвистики**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ВШ

Т.А.Баранова

«__»_____ 2017 г.

ЗАДАНИЕ

по выполнению выпускной квалификационной работы

студенту Чеботару Анастасии Павловне, гр.35804\1
фамилия, имя, отчество (при наличии), номер группы

1. Тема работы: Межкультурные барьеры коммуникации и способы их преодоления
2. Срок сдачи студентом законченной работы: 25 декабря 2017 г.
3. Исходные данные по работе: учебные пособия, периодические издания, тестирования.
4. Содержание работы (перечень, подлежащих разработке вопросов):
 - рассмотреть подходы к определению понятие «межкультурные барьеры»
 - проанализировать существующие классификации межкультурных барьеров
 - проанализировать уровень межкультурной компетенции и наличие межкультурных барьеров на примере работы международной

организации

- разработать перечень рекомендаций по минимизации межкультурных барьеров для данного предприятия

5. Дата выдачи задания 01.04.2017

Руководитель ВКР

Н.Г.Ферсман

Задание принял к исполнению

01.04.2017

Студент

РЕФЕРАТ

На 59с., 1 рисунок, 1 таблицу

КОММУНИКАЦИЯ, МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ,
ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ, МЕЖКУЛЬТУРНАЯ
КОМПЕТЕНЦИЯ, КОММУНИКАТИВНАЯ СИТУАЦИЯ,
МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ БАРЬЕРЫ

В данной работе изложена суть межкультурных барьеров и возможные пути их преодоления. Особое внимание уделено понятию межкультурная коммуникация. Исследован уровень межкультурной компетенции и наличие межкультурных барьеров у сотрудников международной компании. Выявлены основные проблемы в сфере межкультурной коммуникации и выработаны рекомендации по их минимизации.

THE ABSTRACT

59 pages, 1 picture, 1 table

COMMUNICATION, INTERCULTURAL COMMUNICATION,
BUSINESS COMMUNICATION, INTERCULTURAL COMPETENCE,
COMMUNICATIVE SITUATION, INTERCULTURAL BARRIERS

The paper studies the main concept of intercultural barriers and possible ways of their overcoming. Special attention is paid to the content of intercultural communication. The level of intercultural competence and the number of intercultural barriers among the international company employees were studied. The main problems of intercultural communications were pointed and some recommendations for their

improvement were produced.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Оглавление	5
ВВЕДЕНИЕ	6
ГЛАВА 1. Теоретические основы и проблематика межкультурных барьеров.....	9
1.1. Сущность процесса коммуникации	9
1.2. Особенности деловой коммуникации	14
1.3. Понятие межкультурной компетенции	18
1.4. Межкультурные барьеры и их виды.....	21
ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1	31
ГЛАВА 2. Стратегия преодоления межкультурных барьеров (на примере многонациональной компании ООО «К-Раута Рус»)	33
2.1. Характеристика многонациональной компании ООО «К-раута Рус»	33
2.2. Методика проведения экспериментального исследования ..	34
2.2.1. Нарушение правил этикета	36
2.2.2. Нарушения словоупотребления и грамматики.....	36
2.2.3. Двусмысленные паразитные выражения	37
2.2.4. Употребление субстандартной лексики	38
2.2.5. Анализ результатов исследования.....	40
2.3. Практические рекомендации для преодоления межкультурных барьеров	41
Цели и задачи тренинга «Формирование межкультурной толерантности» на примере компании «К-раута Рус».....	47
ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2.....	51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	53
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	56

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность данного исследования обусловлена увеличением объемов и интенсивности взаимодействия людей различных культур. При этом возрастает социальная, психологическая и информационная нагрузка на коммуникантов вследствие необходимости быстрой адаптации к изменениям условий коммуникации с учетом взаимных культурных особенностей. Из этого можно сделать вывод, что требуется дальнейшее научное выявление факторов, влияющих на результативность и эффективность коммуникативной деятельности. Основной проблемой межкультурного общения является наличие возможных межкультурных барьеров, которые снижают успешность и эффективность коммуникации.

Проблемы организации межкультурной коммуникации исследуются отечественными и зарубежными учеными разных областей: филология (М. Бахтин, С.Г. Тер-Минасова, А.П. Садохин, И.А. Стернин, З.Д. Попова), социология (В.П. Конецкая, К.Г. Юнг, Э. Эриксон), философия (Ф.В. Шеллинг, В. фон Гумбольдт), культурология (Ю.С. Степанов, В.В. Воробьев, В.Н. Телия, В.А. Маслова), антропология (Э.Т. Холл, Р. Бердвистелла) и др. Однако ряд вопросов до сих пор остается не изучен.

Цель данного исследования состоит в изучении межкультурных барьеров и способов их преодоления.

Объект исследования: деловая коммуникация между работниками международной организации.

Предмет исследования: способы преодоления межкультурных барьеров в процессе коммуникации в многонациональном коллективе международной компании.

Задачи исследования:

1. Проанализировать различные определения понятия межкультурной коммуникации.
2. Рассмотреть деловую коммуникацию как неотъемлемый элемент успешной деятельности любой организации.
3. Рассмотреть различные определения понятию «межкультурные барьеры».
4. Определить уровень межкультурной компетенции у персонала международной компании для повышения успешности коммуникации.
5. Выявить межкультурные барьеры в коммуникации между представителями разных культур в рамках одной организации и предложить способы их преодоления с учетом полученных данных.

Теоретическую базу исследования составили работы лингвистов и специалистов межкультурной коммуникации А.П. Садохина, С.Г. Тер-Минасовой, О.А. Леонтович, А.П. Панфиловой, Д.В. Арустамяна и др.

Эмпирическую базу исследования составили результаты анкетирования.

Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложения. В первой главе, на основании теоретических материалов, изложены научные представления о межкультурной коммуникации, возникающих при этом барьерах. Во второй главе представлены результаты экспериментального исследования успешности межкультурной коммуникации, предложены практические рекомендации по устранению выявленных межкультурных барьеров.

Заключение содержит выводы по всей проделанной работе.

ГЛАВА 1. Теоретические основы и проблематика межкультурных барьеров

1.1. Сущность процесса коммуникации

Коммуникация (от лат. *communicatio/communicare*) – передача; делать общим, связывать, сообщать) в самом общем смысле означает «общение».

С.Г. Тер-Минасова определяет коммуникацию как «акт общения, связь между двумя или более индивидами, основанная на взаимопонимании; сообщение информации одним лицом другому или ряду лиц» [30, с.17].

А.П. Панфилова под процессом коммуникации понимает «специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания» [23, с. 15].

А.В. Соколов определяет коммуникацию как «опосредованное и целесообразное взаимодействие субъектов».

Г.М. Андреева рассматривает коммуникацию с точки зрения процесса взаимодействия между людьми, заключающегося в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга [1, с. 9]. Схематически структуру общения она представляет следующим образом:

1. Коммуникативная сторона общения - состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Коммуникативное взаимодействие возможно только в том случае, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор) и человек, принимающий ее (реципиент) обладают сходной системой кодификации и декодификации информации.

2. Интерактивная сторона общения - это характеристика тех компонентов общения, которые связаны со взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Существуют два типа взаимодействий - кооперация и конкуренция.
3. Перцептивная сторона общения - процесс восприятия и понимания людьми друг друга.

А.П. Садохин рассматривает коммуникацию, как систему знаков, которую создает в процессе своего развития каждая культура [26, с. 21]. Только человек осознанно создает свои знаки, они не являются для него врожденными, поскольку представляют собой форму существования человеческой культуры. Однако эта способность человека создает сложность в понимании и восприятии чужих культур.

На основе всех рассмотренных определений можно сделать вывод, что большинством ученых «коммуникация» понимается, как определенный процесс передачи и обмена информацией. Однако, понятия «коммуникация» и «общение» у некоторых ученых находят разное определение, отличие которых в том, что коммуникация - один из видов межличностного общения, а общение объединяет все виды человеческих взаимоотношений.

Процессы коммуникации связаны со знаковыми системами и речевой деятельностью. Общение сочетает коммуникативные функции с интерактивными и перцептивными. Функции общения являются установление и налаживание контакта между коммуникантами, в то время, как функции коммуникации направлены на вербальные/невербальные способы получения информации.

Рассматривая процесс коммуникации как передачу и обмен информацией между коммуникантами, можно выделить следующие способы ее передачи:

1. Устно и письменно;
2. С помощью электрических сигналов и электромагнитных волн и др.

Для более полного понимания процесса коммуникации было разработаны модели коммуникации. Рассмотрим наиболее известные и ставшие классическими следующие из них.

В 1949 году К. Шеннон и У. Уивер, занимаясь вопросами изучения процессов передачи информации, впервые предложили математическую модель, описывающую линейную передачу сообщений, где рассмотрели основные объекты коммуникации. Модель включает пять элементов: источник информации, передатчик, канал передачи, приемник и конечную цель, расположенные в линейной последовательности (линейная модель). Отличительной особенностью данной модели являлось отсутствие понятия обратной связи. [13, с. 49].

Гарольд Д. Лассвелл разработал модель коммуникации, состоящую из 5 компонентов:

1. Отправителя, или адресанта (who?);
2. Сообщение (what?);
3. Получателя, или адресата (towhom?);
4. Канал (inwhichchannel?);
5. Последствия, или эффект (withwhateffect?).

В соответствии с этими компонентами выделяют сферы исследования коммуникации: исследование управления коммуникацией (действий отправителя), исследование содержательной стороны коммуникации (сообщения), исследование коммуникативной среды (канала), исследование аудитории (получателя), исследование коммуникативного воздействия (эффекта). [22, с. 151].

Изучение реальных актов речевого общения со временем привело к усложнению модели коммуникации. Американский лингвист Делл Хаймс предложил структурированную модель коммуникации, получившей название первым буквам его элементов SPEAKING:

1. *Scene* — сцена (обстановка): общие физические обстоятельства, при которых протекает коммуникативный акт, и культурные представления о том, каким должен быть коммуникативный акт в этих обстоятельствах (например, лекция: аудитория, во столько-то, там-то, официальная коммуникация).

2. *Participants* — участники: отправитель (адресант) сообщения и получатель (адресат). Есть такие формы коммуникации, особенно массовой, когда получатель является обобщенным (например, в рекламе) или групповым (как в лекции).
3. *Effect* — эффект: здесь различают цели коммуникации и ее исход (предполагаемый и реальный, часто непредвиденный). Лекция может задумываться как увлекательный рассказ о важных вещах, а на деле оказывается скучным рассказом о какой-то ерунде.
4. *Action* — ход действия: форма и содержание сообщения. Это реальный текст, создаваемый адресантом, который может описываться средствами лингвистики как с формальной, так и с содержательной (семантической) точки зрения.
5. *Key* — ключ: манера, как индивидуальная, так и обусловленная обстановкой, социальными нормами.
6. *Instruments* — инструментарий: это каналы и коды, участвующие в кодировании и передачи сообщения. Предмет системной лингвистики.
7. *Norms* — нормы: кодирование и интерпретация сообщения подчиняется нормам коммуникации — для адресанта нормы определяют содержание сообщения и набор средств для его передачи, для адресата — набор ожиданий.
8. *Genres* — жанры: устойчивые, типические формы сообщений. Так, жанр лекции определяет ее тематику, ее

структуру, возможности подачи информации, определенные стилистические ограничения на выбор языковых средств и пр. [33].

Разработки моделей коммуникации были вызваны необходимостью понимания сущности процесса коммуникации, как следствие этого – устранение возможных барьеров в процессе коммуникации, что особенно актуально для процесса межкультурной коммуникации.

1.2. Особенности деловой коммуникации

На сегодняшний день процесс глобализации охватил все сферы человеческой деятельности, в том числе и деловую. В контексте взаимодействия культур множество людей в наши дни принимают участие в деятельности международных организаций, форумов, конференций, работают в многонациональных компаниях. Для поддержания и эффективного развития этих разнообразных контактов и форм общения, необходимо не только знание языка, но и знание традиций, норм и правил другой культуры. Все эти факторы способствуют увеличению интереса к изучению деловой коммуникации.

Рассмотрим природу деловой коммуникации. Деловые коммуникации рассматриваются как вид общения, который является нормативно одобренным, жестко регламентированным, и функционирует в какой-либо социальной среде для решения

определенных задач [21]. Деловые коммуникации предполагают наличие определенной запланированной цели коммуникации, четко ограниченных тем для общения и соответствие нормам этикета.

А.П. Панфилова раскрывает понятие деловой коммуникации следующим образом: «Деловая коммуникация - это процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на ориентацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, педагогической и т.д.» [23, с. 98].

По структуре, представленной А.П. Панфиловой, разливают пять видов делового общения, которые предполагают прагматические цели и конструктивность решений, а также психологическую готовность каждого из партнеров к адекватному поведению и самореализации:

1. Познавательное общение направлено на расширение информационного фонда партнера, учитывая познавательные возможности конкретных коммуникантов.
2. Убеждающее общение формирует ценностные ориентации и установки, убеждая в правомерности тех или иных стратегий взаимодействия. Ведет к переориентации целей.
3. Экспрессивное общение опирается на эмоциональный фон партнера для побуждения к необходимому.
4. Суггестивное общение оказывает внушающее действие на партнера для изменения мотивации, поведения и отношения за счет внушаемости партнера, слабого уровня контрсуггестии.

5. Ритуальное общение направлено на сохранение традиций предприятия, создание новых для формирования патриотизма.

Данные виды общения не охватывают все возможности деловой коммуникации, но позволяют определить специфику, грамотно использовать жанр, коммуникативные средства, получить желаемый результат.

Б.З. Зельдович приводит свое определение для деловой коммуникации – «это процесс, при котором происходит обмен информацией и опытом работы; предполагается достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи и реализацию определенной поставленной цели» [15, с. 231]. Он классифицирует общение в зависимости от содержания и целей общения. Например, основными формами делового общения он называет:

1. Беседа;
2. Вопросы (закрытые, открытые, риторические, переломные, вопросы для обдумывания);
3. Парирование замечаний собеседника;
4. Психологические приемы влияния на партнера (комплименты, аргументы и т.д.).

По средствам деловое общение может быть:

1. Непосредственное - осуществляется с помощью естественных органов человека (руки, ноги, шея, голосовые связки);

2. Опосредованное - связано с использованием специальных средств и орудий;
3. Прямое - предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения;
4. Косвенное - осуществляется через посредников;
5. Ритуальное - выражает определенные сложившиеся ценности и культурные взаимоотношения.

Наиболее эффективной формой деловой коммуникации, по мнению А.П.Панфиловой, является диалог. Диалоги можно классифицировать следующим образом:

1. информативный диалог, предназначенный для обмена информацией;
2. прескриптивный, предназначенный для передачи просьбы, обещания, приказа или отказа;
3. обмен мнениями, предназначенный для ведения дискуссии;
4. праздноречивый, предназначенный для эмоционального общения или упражнений в красноречии [12, с.194].

Для осуществления успешной деловой коммуникации и избегания коммуникативных сложностей для данного вида общения М. Тимофеев [31, с. 15] предлагает коммуникантам придерживаться определенных правил:

- соблюдать языковую нормативность деловой речи;
- проявлять уважение и толерантность к своему собеседнику;
- корректно предоставлять информацию, учитывая ее качество и количество.

1.3. Понятие межкультурной компетенции

Необходимость общения с носителями иностранного языка, совсем недавно открывшиеся возможности к постоянному межкультурному общению, существенно возросший показатель путешествий по всему миру, огромное количество многонациональных компаний - все это предполагает необходимость владения хотя бы одним иностранным языком. В этих условиях можно предположить, что формирование и развитие межкультурной компетенции обязательный элемент в овладении иностранным языком.

Для успешной межкультурной коммуникации требуется обеспечить:

1. Развитие коммуникативной компетенции в основных видах речевой деятельности;
2. Формирование умений иноязычного общения в профессиональной сфере;
3. Формирование уважения и толерантности по отношению к культуре других народов, готовности к сотрудничеству в сфере делового общения и взаимодействию в решении общечеловеческих проблем [26, с. 177].

О.А.Леонтович раскрывает понятие межкультурной компетенции, как «наличие комплекса умений, позволяющих адекватно оценить коммуникативную ситуацию, соотнести интенции с предполагаемым выбором вербальных и невербальных

средств, воплотить в жизнь коммуникативное намерение и верифицировать результаты коммуникативного акта с помощью обратной связи» [19, с. 43]. Согласно этой точки зрения, межкультурная компетенция состоит из трех самостоятельных по своим характеристикам компонентов:

- языкового,
- коммуникативного,
- культурного.

Коммуникативную компетенцию она рассматривает как активатор механизмов, приемов и стратегий, необходимых для обеспечения эффективного процесса общения. Культурная компетенция отвечает за адекватную расшифровку пресуппозиций, фоновых знаний, ценностных установок, сигналов психологической и социальной идентичности. В задачи языковой компетенции входит правильный выбор языковых средств, адекватных для ситуации общения, верную референцию, способность повторить однажды полученный языковой опыт в аналогичных межкультурных ситуациях.

По Л.И.Гришаева и Л.В.Цурикова, межкультурная компетенция - это «комплекс коммуникативно релевантных знаний как о родной, так и о других культурах, умение адекватно использовать эти знания при контактах и взаимодействии с представителями этих культур» [11, с. 86].

Согласно определению Ю. Рот «межкультурная компетенция - это комплекс социальных навыков и способностей, при помощи которых индивидуум успешно осуществляет общение

с партнерами из других культур как в бытовом, так и в профессиональном контексте» [25, с. 73].

А.П. Садохин под межкультурной компетенцией понимает «комплекс знаний и умений, позволяющих индивиду в процессе межкультурной коммуникации адекватно оценивать коммуникативную ситуацию, эффективно использовать вербальные и невербальные средства, воплощать в практику коммуникативные намерения и проверять результаты коммуникации с помощью обратной связи» [26, с. 62].

В рамках формирования межкультурной компетенции при изучении иностранных языков Е. Н. Верещагин и В. Г. Костомаров выделяют два подхода к формированию межкультурных знаний: обществоведческий и филологический [8].

Первый подход основывается на преподавании страноведения, т.е. дисциплины, включающей в себя разнообразные сведения о стране изучаемого языка (история, литературоведение, география, экономика и др.) Второй подход - филологический, основным объектом которого являются фоновые знания носителей языка, которые усваиваются на уроках языка при изучении новых лексических единиц. Следует отметить, что названные подходы не исключают друг друга, но вполне могут реализовываться совместно.

Таким образом, можно сказать, что под межкультурной компетенцией подразумевают интегрированную совокупность знаний, умений и навыков, обуславливающих опыт личности в

области межкультурной коммуникации, необходимую для успешного совершения межкультурного коммуникативного акта.

1.4. Межкультурные барьеры и их виды

Как уже было нами рассмотрено выше, коммуникация представляет собой сложный процесс, поскольку в него вовлечены наряду с отправителем и получателем информации, средство передачи информации и сама информация, закодированная с помощью символов. Особую сложность этот процесс приобретает в том случае, когда отправитель и получатель являются представителями разных культур, что неизбежно приводит к возникновению коммуникативных ошибок, которые ведут к неправильной интерпретации, и, следовательно, могут стать причиной межкультурных барьеров в процессе межкультурной коммуникации.

Коммуникативные ошибки представляют собой неверную или ошибочную интерпретацию сообщения получателем. Ошибка может возникнуть, например, из-за плохого знания кода получателем, но при этом коммуникативный акт может состояться. Д.В. Арустамян выделял коммуникативные ошибки, которые могут совершать представители разных культур в процессе межкультурной коммуникации:

1. «Технические ошибки», вызванные неверным фонетическим или графическим оформлением речи;

2. «Системные» ошибки, вызванные слабым владением системой языка;
3. «Дискурсивные» ошибки, вызванные неверным использованием системы языка, невладением культурных норм и ценностей. Они также подразделяются на «этикетные» и «стереотипные»;
4. «Идеологические» ошибки, вызванные различиями в системе социальных, этических, эстетических, политических и т.п. воззрений, являющихся базовыми для той или иной культуры [2, с.364].

Все вышеперечисленные коммуникативные ошибки могут привести к возникновению межкультурных барьеров. Рассмотрим определение понятия межкультурных барьеров и их классификацию.

«Толковый словарь» русского языка С.И. Ожегова дает следующее определение барьера: «Барьер – преграда, поставленная на пути; преграждение, препятствие на пути чего-либо» [21].

В «Психологическом словаре» можно найти следующее толкование понятия «барьер»: «психическое состояние, проявляющееся как неадекватная пассивность (или активность), препятствующая выполнению тех или иных действий»; «любое препятствие, не позволяющее организму достичь цели» [7].

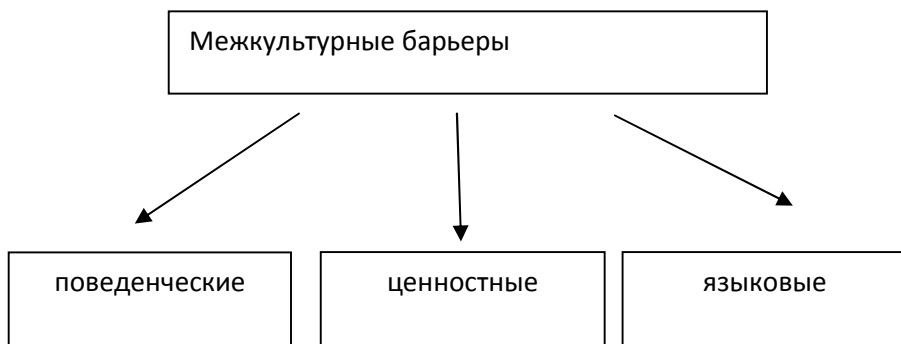
В условиях коммуникации, барьеры рассматриваются с коммуникативной точки зрения. Е. В. Залюбовская трактует коммуникативный барьер, как «абсолютное или относительное препятствие эффективному общению, субъективно переживаемое

или реально присутствующее в ситуациях общения, причинами которого являются мотивационно-операциональные, индивидуально-психологические, социально-психологические особенности общающихся» [14]

Согласно А.П. Садохину, межкультурные барьеры определяются как проблемы, возникающие в процессе взаимодействия, препятствующие ему или снижающие его эффективность [26]. Он выделяет четыре основных типа межкультурных барьеров: языковые, этнокультурные, коммуникативные, психологические.

Рассмотрим классификацию наиболее популярных видов межкультурных барьеров на основе проанализированных нами классификаций А.П. Садохина, В.Л. Воробьевой С.П. Бобровой и Е.Л. Смирновой в виде рисунка.[26, 9, 6].

Рис.1.1.4 – Классификация межкультурных барьеров



Поведенческие барьеры

При коммуникативном взаимодействии представителей разных культур достаточно сложно предсказать поведение оппонента, основываясь только на собственных культурных нормах и правилах. Нередко смысл того или иного поступка собеседника оказывается неясен, так как этот смысл проявляется только в традиционных представлениях о нормальном и ненормальном поведении, которые в различных культурах и социокультурных группах существенно различаются. Например, в разных культурах имеются разные правила этикета поведения за столом, и правила приема пищи в хижине папуаса будут неприемлемы в буддистском монастыре, и т.д.

Коммуникативные неудачи часто объяснялись личными причинами, недостатками другой стороны или просто языковым непониманием, и практически не принимались во внимание культурные различия в качестве причины неудачной коммуникации. Это объясняется тем, что культурные различия взаимодействующих сторон оставались скрытыми друг для друга.

Поведение людей в процессе коммуникации, как показали исследования, описанные в работе М.Н.Лебедевой, определяется рядом факторов разной степени значимости и влияния [18, стр. 41-46]. Рассмотрим подробнее данные факторы.

Освоение индивидом своей родной культуры осуществляется одновременно как на сознательном уровне посредством социализации через образование и воспитание, так и

на бессознательном, когда процесс освоения человеком своей культуры происходит стихийно, под влиянием различных житейских ситуаций и обстоятельств. Усвоенная бессознательно часть культуры не менее значима и важна в поведении и жизни, чем усвоенная сознательно. Внешняя (эксплицитная) часть культуры выражается в многообразной деятельности людей и произведенных ими продуктах. На этом уровне культуры возможно обучение необходимым моделям поведения. При этом редко возникают межкультурные проблемы общения, а, следовательно, и негативные чувства, даже если был неумышленно совершен какой-либо поведенческий просчет.

Скрытая (имплицитная) часть культуры представляет собой ее неформальный уровень, на котором все действия и поведенческие акты совершаются автоматически и почти бессознательно. Она включает в себя ценности, нормы, мировоззрение представителей данной культуры, т.е. ее ментальную часть. Осознание этого уровня культуры проявляется, лишь, когда возникают неординарные, экстремальные или непривычные ситуации при контактах с представителями других культур. Правила поведения на этом уровне не декларируются, они определяются подсознательно и контролируются ощущениями, показывающими: что-то происходит не так, как надо. Именно по этой причине оценки поведенческих актов сопровождаются высокой эмоциональностью, ибо нарушения негласных правил серьезно влияют на взаимоотношения людей. Большинство моделей поведения людей формируется под влиянием их культуры,

применяется ими автоматически, так же как автоматически люди воспринимают явления других культур, не задумываясь при этом о механизмах этого восприятия.

Другим важным фактором, определяющим коммуникативное поведение людей в процессе межкультурной коммуникации, является ситуация, которой Э.Холл дал определение «культурные очки». Ее суть состоит в том, что большинство людей рассматривает собственную культуру как центр и меру для других культур. Обычно люди не догадываются об относительности своего мировоззрения. Нередко это обстоятельство порождает убеждение в том, что их собственная культура превосходит все остальные, поэтому все, что не согласуется с собственными нормами, привычками, типами поведения, считается низкопробным, безобразным и безнравственным. Подобное осознание превосходства своей культуры формирует соответствующую модель высокомерного поведения с пренебрежительным отношением к другим культурам. [26, с.144].

Поведение людей в процессе коммуникации определяется также окружающей обстановкой и обстоятельствами коммуникации. Место нахождения человека (аудитория, ресторан, офис, церковь и т.д.) навязывает ему определенную линию поведения. Сознательно или бессознательно, он придерживается соответствующих правил поведения, принятых в данной культуре, но, например, формы поведения в религиозных храмах в разных культурах различаются весьма существенно. Серьезные

культурные различия наблюдаются в процессах приема пищи, ее количества, поведения за столом, формах проявления внимания к гостю и т.д.

Поведение людей определяется также количеством отведенного на коммуникацию времени. При нехватке времени люди, как правило, стремятся закончить разговор. На характере общения сказывается и то, в какое время суток оно происходит.

Ценностные барьеры

В каждой культуре формируется система представлений о том, что более важно, что менее важно, а что вообще не имеет никакого значения. Так создается ценностное отношение к миру, в соответствии с которым носитель этой культуры оценивает все предметы и явления по критерию важности. Каждый предмет, явление или идея получают свою оценку и представляют определенную ценность, на основании которой складывается соответствующее к нему отношение. В результате формируется общее ценностное отношение человека к миру, при котором те или иные явления имеют для него смысл и значимость. Таким образом, ценность не есть вещь сама по себе – она представляет собой отношение к вещи, событию, процессу и т.д. Наиболее общее определение ценностей гласит, что это «сложные, определенным образом сгруппированные принципы, придающие стройность и направленность разнообразным мотивам человеческого мышления и деятельности в ходе решения общих человеческих проблем» [15].

И.А. Стернин предлагает для ценностей другую трактовку - «социальные, социально– психологические идеи и взгляды, разделяемые народом и наследуемые каждым новым поколением. Ценности – это то, что как бы априори оценивается этническим коллективом как нечто такое, что «хорошо» и «правильно», является образцом для подражания и воспитания».

В процессе межкультурной коммуникации часто проявляются значительные различия в восприятии одних и тех же ценностей представителями разных культур. Среди огромного числа разнообразных восприятий можно выделить небольшую группу таких ценностей, которые совпадают как по характеру оценок, так и по содержанию. Такого рода ценности получили название универсальных, или общечеловеческих. Их универсальный характер обусловлен тем, что основные черты таких ценностей базируются на биологической природе человека и на всеобщих свойствах социального взаимодействия людей независимо от культурной специфики.

В культурной антропологии принято выделять четыре основные сферы культурных ценностей:

- быт;
- идеологию;
- религию;
- художественную культуру [25].

В аспекте межкультурной коммуникации из всех этих сфер наиболее важное значение имеет сфера быта, представляющая

собой исторически первую сферу возникновения и существования культурных ценностей.

Человек, как правило, не задумывается о ценностных особенностях своей культуры и воспринимает их как само собой разумеющиеся. Осознание этих ценностей наступает лишь при взаимодействии разных культур, когда обнаруживаются различия в ценностных ориентациях. Именно в этих случаях возникают непонимание, раздражение, конфликты. Исключить эти ситуации и добиться положительных результатов в межкультурных контактах возможно, лишь поняв особенности ценностных ориентиров партнера, что позволит предсказать его поведение, цели, желания и тем самым обеспечить успех в общении.

Языковые барьеры

Особенности собственной системы ценностей человек воспринимает априори и бессознательно, но отличие другого языка от родного воспринимается очень ярко. Языковой барьер - это первый барьер, возникающий при общении представителей разных культур (при условии, конечно, что они говорят на разных языках; не исключены ситуации, когда носители разных культур говорят на одном языке) [26]. При невозможности преодолеть языковой барьер конфликт ценностей вряд ли может возникнуть, ибо коммуниканты просто не смогут осознать ценности друг друга.

Язык является не только средством общения - он также представляет собой ту среду, в которой формируется и живет

человек, которая детерминирует его жизненный опыт, мировосприятие и миропонимание. Выражаемые в терминах языка значения складываются в некую единую систему взглядов, которая принимается всеми носителями данного языка.

В культуре и языке каждого народа присутствуют как универсальные (общечеловеческие), так и национально-специфические значения. Универсальные значения особенно важны для межкультурной коммуникации, поскольку они одинаково осмысляются всеми людьми в мире и тем самым создают языковую основу, без которой межкультурное взаимопонимание было бы крайне сложно. В то же время в любой культуре имеются присущие только ей национально-специфические значения, закрепленные в языке, моральных нормах, убеждениях, типах поведения и т.д., которые являются очевидными препятствиями (языковым барьером) к межкультурному взаимопониманию.

Отношения между языком и культурой могут рассматриваться как отношения части и целого. Язык может быть воспринят как компонент культуры и как орудие культуры. Однако в то же время он может рассматриваться в качестве отдельной семиотической системы. Каждый носитель языка одновременно является и носителем культуры, поэтому языковые знаки приобретают способность выполнять функцию знаков культуры и тем самым служат средством представления основных установок культуры. Именно поэтому язык способен отображать культурно-национальную ментальность его носителей.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1

1. Коммуникация является необходимым условием успешного взаимодействия между людьми. Существуют модели коммуникации, описывающие различные способы передачи информации, грамотное владение которыми существенно повышает уровень успешности коммуникации.
2. Деловые коммуникации – это важная составляющая успешной деятельности любого предприятия. От степени эффективности работы коммуникационных связей зависит будущее как предприятия, в качестве хозяйствующего субъекта, но также и личностей, трудящихся на данном предприятии, а в более широком плане и благосостояние всей страны в целом. Успешная деловая коммуникация зависит от ряда факторов, например, от правильного выбранной формы деловой коммуникации. Необходимость владением межкультурной компетенцией обусловлена текущими изменениями в мировом сообществе и приобретающим все большую популярность межкультурным общением. Однако, это совсем не означает, что знание языка другой культуры будет достаточно для успешной межкультурной коммуникации будет достаточно. Владение тремя компонентами межкультурной компетенции (языковым, коммуникативным и культурным) обязано минимизировать возникновение коммуникативных ошибок и межкультурных барьеров.

3. Любого вида коммуникация предполагает наличие или образование в ней проблемных ситуаций, которые называют барьерами. Межкультурная коммуникация, соответственно, может осложниться появлением межкультурных барьеров. Основные виды межкультурных барьеров: языковые, ценностные и поведенческие. Каждый из этих типов предполагает наличие недостаточных знаний или навыков, как о другой культуре, так и о собственной.

ГЛАВА 2. Стратегия преодоления межкультурных барьеров (на примере многонациональной компании ООО «К- Раута Рус»)

2.1. Характеристика многонациональной компании ООО «К- раута Рус»

Практическое исследование о характере межкультурных барьеров проводилось в русско-финской компании ООО «К-раута Рус».

«К-раута» принадлежит финской компании Rautakesko, которая входит в пятерку крупнейших европейских сетей DIY. Сеть строительных гипермаркетов «К-раута» специализируется на торговле товарами для строительства, ремонта и интерьера и является одним из лидеров российского рынка DIY (от англ. doityourself – «сделай сам»). 15 сентября 2006 года компания Rautakesko открыла в Санкт-Петербурге первый строительный гипермаркет К-раута, полностью соответствующий международной концепции сети. В настоящее время «К-раута» в России представлена 14 гипермаркетами. В 2009 году компания вышла на федеральный уровень. Центральный офис компании «К-раута» расположен в Санкт-Петербурге. Сейчас в компании работает 45 000 сотрудников по всему миру, и 320 сотрудников в Головном офисе в Санкт-Петербурге.

На основе характеристики Д.В. Арустамяна и проведенном анкетировании можно выделить следующие коммуникативные ошибки, наиболее явно препятствующие успешной деловой коммуникации: «технические ошибки», вызванные неверным фонетическим оформлением речи (неправильным ударением), а также «идеологические» ошибки, вызванные различиями в системе социальных, этических, эстетических, политических и т.п. воззрений, являющихся базовыми для той или иной культуры.

2.2. Методика проведения экспериментального исследования

Экспериментальное исследование проводилось с целью изучения межкультурных барьеров, возникающих в процессе деловой межкультурной коммуникации в компании «К-раута Рус». В исследовании принимало участие 300 сотрудников компании, среди которых были сотрудники, участвующие в непосредственном общении с иностранными рабочими, а также сами иностранные рабочие (социально-демографические данные о сотрудниках представлены в Приложении).

На основе результатов исследования проводился анализ данных, их обработка, интерпретация и обобщение; исследование проводилось на основе добровольности участия испытуемых.

На стадии подготовки исследования было подготовлено помещение и оборудование, разработана методика и напечатаны бланки анкет.

Методическую базу исследования составили: Опросник Четырех Ценностных Ориентаций (FVOSAI) Пьера Касс, Опросник Межкультурной Готовности к Работе за Границей (OAI) Майкла Такера, Опросник Кросс-культурной Адаптивности (ССАI) Коллин Келли и ДжудитМэйерс и Опросник Межкультурного Развития (IDI) Митчелла Хаммера [34-37]. Анкета была дополнена пятью вопросами, позволяющими более объективно оценить степень коммуникативной успешности сотрудников при межличностной коммуникации. В рамках экспериментального исследования оценивалась сформированность коммуникативной и языковой компетенций на основе анализа уровня коммуникативных неудач конкретного сотрудника в его повседневной профессиональной деятельности. Под коммуникативной неудачей мы будем понимать ситуацию, когда намерение говорящего не достигает намеченной цели, иными словами, не достигается цель диалога [22].

Анализ сформированности коммуникативной и языковой компетенций проведен на основе русского языка, так как он является языком основного общения в компании. Респондентам было предложено оценить свои коммуникативные неудачи по следующим признакам:

- нарушение правил этикета;
- нарушение словоупотребления и грамматики;
- использование двусмысленных паразитных выражений;

- использование субстандартной лексики.

Постоянным сотрудникам компании предлагалось ответить на вопросы в письменном виде; точка зрения иностранных сотрудников была выявлена путем собеседований, так как читать и писать по-русски они, в большинстве своем, умеют недостаточно хорошо для ответов на вопросы анкеты.

2.2.1. Нарушение правил этикета

Одной из причин коммуникативной неудачи может быть несоблюдение правил этикета. Речевой этикет воплотился в стереотипы, формулы общения, которые не строятся заново всякий раз, когда есть необходимость в их употреблении. Люди используют готовые устойчивые выражения, отложившиеся в их языковом сознании.

Для оценки уровня этикета респондентам предлагалось ответить на следующий вопрос:

Вопрос №1. Как Вы здороваетесь с человеком, начиная разговор?

2.2.2.Нарушения словоупотребления и грамматики

Очень часто в ежедневной разговорной речи нарушаются правила русской грамматики, например, в употреблении предлогов и падежей. Подобные ошибки не всегда влекут за собой коммуникативную неудачу, поскольку собеседник, в большинстве

случаев, понимает смысл высказывания. Рассмотрим причины возникновения грамматических нарушений, а также нарушений словоупотребления.

Первая причина заключается в том, что адресат сообщения испытывает затруднение в отправке информации в процессе межкультурной коммуникации, что влечет за собой некоторую паузу в диалоге, нужную на обдумывание и правильную интерпретацию услышанного. В этом случае диалог и, следовательно, взаимопонимание будут заторможены.

Вторая причина возникновения рассматриваемых коммуникативных неудач кроется в использовании непонятных для собеседника слов. Общая причина возникновения коммуникативных неудач при использовании непонятных слов кроется в том, что собеседник не знает этого слова, или слышал, но не точно понимает его значение. Однако, есть и противоположный вариант - когда значение заимствованного слова плохо представляет сам говорящий, а адресат знает его точно.

Вопрос №2. Случается, ли Вам допускать в разговоре неправильные с точки зрения русской грамматики выражения?

2.2.3. Двусмысленные паразитные выражения

Коммуникативные неудачи в разговорной речи могут зависеть от интенсивного употребления довольно ограниченного

числа лексических единиц, которые выступают как фоновые, причем не имеют самостоятельного значения и фактически просто засоряют речь. Носителей иной культуры, недостаточно знающих русский язык, подобные слова ставят в затруднение [14].

Это такие выражения, как «типа», «как бы» (в большинстве случаев, содержание фраз, имеющих в своем составе «как бы», утрачивает смысловую четкость), примыкает к «как бы» и выражение «если честно», употребляемое без особого смысла в разговорной речи сплошь и рядом, но при этом создающее ложное ощущение того, что все сказанное до этого было "не честно", устойчивое словосочетание «по ходу» считают синонимичным таким словам и словосочетаниям, как «похоже» или «между прочим», однако реальное его использование в речи обычно лишено определенности и позволяет отнести это выражение к статусу слов-паразитов.

Эти три выражения и были выбраны для оценки коммуникативной стратегии респондентов.

Вопрос №3. Используете ли Вы в разговоре, такие выражения, как «если честно», «по ходу», «как бы»?

2.2.4. Употребление субстандартной лексики

В настоящее время заметно все более широкое использование в разных сферах жизни субстандартной лексики и фразеологии - жаргонной и арготической, в частности, уголовно-

арготической (например, «мочить в сортире») [17]. Но с точки зрения межкультурной коммуникации проблема возникает потому, что не все носители иной культуры вполне освоили этот специфический пласт русской лексики, и использование подобных слов и выражений нередко приводит к коммуникативным неудачам.

Слово «беспредел» является достаточно распространенным сегодня. Глаголы «мочить», «замочить» - соответственно «убивать», «убить» - используются как в их арготически прямых, так и в расширительно-переносных значениях. Глагол «разобраться» («разбираться») в жаргонах имеет значение "выяснить (выяснять) отношения, свести счеты в криминальной среде», соответственно существительное «разборка» семантизируется как «выяснение отношений, сведение счетов в криминальной среде». Глагол «опустить» («опускать») имеет уголовно-жаргонное значение «совершить (совершать) насильственно (по отношению к кому-либо) акт мужеложства». В современном разговорном употреблении встречается в значении «тяжело оскорбить, унижить достоинство личности».

Вопрос №4. Используете ли Вы в разговоре слова и выражения «беспредел», «мочить», «замочить», «разобраться» («разбираться»), «опустить» («опускать»)?

2.2.5. Анализ результатов исследования

Оценка уровня успешности межкультурной коммуникации проводилась при помощи обработки анкет следующим образом – при ответе на Вопрос №1 ответу «редко» присваивалось значение 0, ответу «часто» присваивалось значение 1. При ответе на остальные вопросы наоборот – ответу «редко» присваивалось значение 1, каждому ответу «часто» присваивалось значение 0.

Было опрошено 15 человек. Результаты исследования приведены в следующей таблице.

Уровень успешности межкультурной коммуникации определяется следующим образом:

- низкому уровню соответствует от 10 до 20 баллов;
- среднему уровню соответствует от 10 до 5 баллов;
- высокому уровню соответствует от 1 до 5 баллов.

Таблица 2.1. Уровень успешности межкультурной коммуникации сотрудников компании ООО «К-Раута Рус»

Респондент	Нарушение этикета/1-5 балл	Нарушение грамматики/1-5 балл	Паразитные выражения/1-5 балл	Субстандартная лексика/1-5 балл	Общее количество баллов
1.					
2.					

Таким образом, количество сотрудников с высоким уровнем успешности межкультурной коммуникации составило 3 человека. Со средним уровнем- 10 человек. С низким уровнем – 2 человека. Основными причинами коммуникативных неудач стали для 50% респондентов - неверное использование грамматических конструкций, 70% - неверная постановка ударения, 80% - непонятая интонация собеседника, 80% - различие культурных ценностей и норм делового общения.

2.3. Практические рекомендации для преодоления межкультурных барьеров

Для преодоления межкультурных барьеров имеется ряд теоретических разработок, в том числе указанные выше опросники зарубежных авторов [34-37]. Однако в рамках данной работы рассмотрим методику, предложенную отечественным ученым А. П. Садохиним [26].

А. П. Садохин полагает, что из всего богатого арсенала методик обучения межкультурной коммуникации наиболее эффективным является метод тренинга, так как он не заставляет заучивать некие готовые знания, а предлагает живой анализ ситуации и навык выработки мер для преодоления ситуации межкультурного барьера. Тренинги включают в себя различные активные методы обучения - дискуссии, игры, контролируемое общение, моделирование ситуации. При моделировании человек получает определенные знания путем изучения неких моделей

межкультурного общения. Чаще всего на тренингах в качестве таких моделей выступают описания поведенческих реакций носителей разных культур.

Для повышения уровня успешности межкультурной коммуникации персонала компании «К-раута Рус» предлагается проведение групповых коррекционных тренингов, поскольку коррекционные занятия в наиболее полной мере моделируют реальные рабочие взаимоотношения и являются тренировкой, непосредственно нацеленной на совершенствование рабочего процесса.

Групповые тренинги формируют командное мышление и взаимопонимание в группе. Это обусловлено тем, что человек испытывает потребность вступать в контакт с другими людьми, делиться своими впечатлениями, и занятия в группах помогают в решении проблем, возникающих при межличностном взаимодействии для человека в жизни, а не только на рабочем месте. Поскольку на рабочем месте на людей ежедневно действуют такие факторы, как давление партнеров, социальные влияния, конформизм, то именно эти факторы и выявляются в группах тренинга, что оказывает соответствующее влияние на взгляды и поведение личности. В конечном результате опыт, приобретаемый в специально созданной среде, обычно переносится на внешний мир.

Второе преимущество групповых тренингов состоит в возможности получить обратную связь и поддержку от других ее членов, имеющих сходные проблемы или опыт и способных

благодаря этому оказать существенную помощь. В процессе происходящих в группе взаимодействий осознается ценность других людей и потребность в них. В группе отдельная личность чувствует себя принимающей других и принимаемой другими, доверяющей им и внушающей доверие, заботящейся и окруженной заботой, оказывающей помощь и получающей ее. Реакции, возникающие и прорабатываемые в контексте групповых взаимодействий, могут помочь в разрешении межличностных конфликтов вне группы. В дружественной и контролируемой обстановке можно усваивать новые навыки, экспериментировать с новыми стилями поведения и получать опыт «проверки реалий» на специально подобранной группе партнеров. Присутствие равноправных партнеров создает ощущение комфорта. У недостаточно уверенных в себе членов группы не возникает чувства, что на них оказывают давление, с тем, чтобы они немедленно себя проявили. А когда они начинают заявлять о себе, то чувствуют себя спокойней, ощущая поддержку и зная, что такие же проблемы есть и у других. Наблюдая со стороны за ходом групповых взаимодействий, можно отождествлять себя с активными участниками и использовать результаты этих наблюдений при оценке собственных эмоций и поступков.

С точки зрения развития системы контроля существенно то, что группа создает почву для исследования положительных и отрицательных эмоциональных реакций, а также для анализа новых форм поведения. Члены группы могут открыто просить друг друга

о помощи и поддержке и демонстрировать сколь угодно сильные аффекты.

При этом происходит и развитие навыков общения. Явно или неявно, но члены группы совершенствуют свои навыки жизни в обществе. Для овладения навыками общения используются различные приемы, например, ролевые игры и обратная связь.

Учебные цели тренинга в основном определяются ее участниками, и достижение этих целей облегчается благодаря соответствующей направленности групповых интересов. Групповые интересы могут касаться отдельных участников, их взаимоотношений, роли индивидуума в организации, группы как целого, взаимоотношений между группами, внутренних проблем организации, которую представляют участники группы.

Уровень доверия в группе является решающим фактором, и если в группе не создана атмосфера понимания, поддержки, уменьшается способность ее членов точно понимать мотивы, ценности и эмоции участников.

Второй элемент учебного цикла - эффективное использование обратной связи, полученной от группы. По групповой терминологии, обратная связь осуществляется, когда одни участники группы сообщают о своих реакциях на поведение других с целью помочь им откорректировать курс в направлении достижения целей, что, в сущности, и представляет собой реализацию функции контроля.

В настоящее время групповые тренинги обычно являются одним из направлений подхода, именуемого «организационным

развитием» (ОР) [25]. Организационное развитие предусматривает запланированные вмешательства, направленные на помощь организациям, в целях более полного использования личностных ресурсов и эффективного функционирования.

Ядро ОР составляют действенная модель исследовательских вмешательств и опора на обучение, основанное на собственном совместном опыте. Действенный исследовательский подход предусматривает сбор данных от индивидуумов и групп, возвращение этих данных членам групп через обратную связь и совместное планирование действий на основе обратной связи. Целью ОР является конструктивное разрешение конфликтов в текущей деятельности предприятия и использование таких специфических процедур ОР, как оценка окружающей обстановки, консультации, стратегическое планирование, решение межгрупповых проблем, конфронтационные встречи и запланированные переговоры о пересмотре договоров. В этом контексте традиционная группа фактически становится моделью построения команд. Основной акцент в этих видах тренинга делается на улучшение трудовых взаимоотношений путем сосредоточения внимания на самом предприятии или его отделе, а не на поощрении индивидуумов к более успешной работе.

Тренинг выступает как самый эффективный метод обучения межкультурной коммуникации, так как формирует способность слушать собеседника, спокойно общаться с другими людьми, говорить на публике, создавать эффективные

взаимоотношения с другими коммуникантами, выходить из конфликтных ситуаций и т.д.[26].

Групповые тренинги по преодолению барьеров межкультурной коммуникации имеют две главные задачи:

- путем моделирования ситуаций, проходящих по-разному в различных культурах, дать обучаемым знакомство с культурными различиями при контактах с носителями других культур;
- подготовить обучаемых к использованию стандартных моделей поведения в разных ситуациях.

Рассмотрим виды межкультурных тренингов.

Общекультурный тренинг. Цель такого тренинга заключается в том, что в результате обучения участники должны суметь, с одной стороны, осознать себя как представителями конкретной культуры, осознать нормы и правила поведения в своей культуре. С другой стороны, участники общекультурного тренинга получают возможность осознать и различия между разными культурами, а потом и приобрести умение понимать эти различия и применять это понимание для эффективного преодоления межкультурных барьеров. С этой целью тренер разыгрывает различные конфликтные ситуации, которые анализируются с позиций разных культур с учетом обычных стереотипов поведения и решения проблем.

Культурноспецифический тренинг. Цель данного тренинга является подготовка обучаемых к коммуникации в пределах конкретной изучаемой чужой культуры. Такие тренинги бывают:

- когнитивными, предоставляющими знание о другой культуре;
- поведенческими, дающими повседневные навыки жизни в чужой культуре;
- атрибутивными, дающими понимание того, как носители разных культур понимают поведение носителей других культур.

Атрибутивный тренинг. В результате атрибутивного тренинга обучаемые узнают атрибуты (механизмы понимания поведения других людей), присущие той или иной культуре иной ситуации.

Цели и задачи тренинга «Формирование межкультурной толерантности» на примере компании «Краута Рус»

Главной целью каждого тренинга является развитие определенных качеств человека, позволяющих решать конкретные проблемы. Главными задачами тренинга является соответственно получение обучающимся конкретных знаний, навыков, установок и моделей поведения, служащих для преодоления коммуникативных барьеров при межкультурной коммуникации.

Организация тренинга

Согласно правилам организации тренингов [26] количество участников тренинга должно находиться в пределах пятнадцати человек, соблюдается правило добровольности участия в тренинге. При таком ограничении численности группы можно создать наиболее благоприятные условия обучения, и каждый обучаемый

получает внимание тренера в должном объеме. В группе такого состава обучающиеся также в полной мере общаются друг с другом.

Следующим требованием к проведению тренинга является однородность состава участников по возрасту, социальному статусу и уровню образования с целью формирования доверительного психологического климата

Для тренинга необходимо предоставить достаточно просторное свободное помещение, оборудованное аудио- и видеотехникой, и компьютером. Столы должны быть расставлены по форме круга для того, чтобы обучаемые могли видеть лица друг друга и также принимать сигналы невербального общения.

Следующим условием проведения тренинга является наличие профессионального тренера, знающего правила педагогики и требования к проведению подобных занятий. В задачи тренера входит:

- ясное и точное изложение необходимой информации;
- сохранение уместной конфиденциальности;
- признание условия добровольности обучения с правом обучающихся отказаться от выполнения тех или иных учебных заданий;
- обеспечение психологической безопасности обучающихся, не допуская обсуждения и тем более осуждения обучающимися друг друга.

Тренер должен обоснованно выбрать стратегию проведения тренинга из трех основных возможных вариантов -

свободную, запрограммированную или смешанную. Свободное ведение тренинга предполагает только общее руководство тренера и минимальное его вмешательство в ход занятий, при полной свободе инициативы обучаемых. При запрограммированном тренинге тренер ведет работу точно по заранее составленному плану. Обычно используется смешанная стратегия, при наличии общего плана, но с возможностью достаточно свободного от него отступления при необходимости.

По времени тренинг «Формирование межкультурной толерантности» рассчитан на 60 часов занятий при длительности одного занятия 3 часа. На занятиях тренер выдает обучаемым раздаточный материал, требуемый для эффективной работы - иллюстрации, бланки и т.д. Эффективность тренинга повышает применение различных видеоматериалов, которые позволяют детально и с повторами анализировать учебные ситуации.

Структура тренинговых занятий

Полный комплексный тренинг получается при условии наличия логичной связи всех входящих в программу занятий с учетом целей и задач всего тренинга. Каждое занятие должно быть заранее подготовлено. Структура всех занятий в целом одинакова, предполагает начальное приветствие, вводную часть, основную часть и завершение с подведением итогов.

Приведем описание ряда занятий, согласно представленное методике А. П. Садохина:

Занятие 1. Что такое межкультурная коммуникация;

Занятие 2. Межкультурная компетентность;

Занятие 3. Моя межкультурная компетентность;

Занятие 4. Отношение к себе и другим;

Занятие 5. Культурная дистанция.

В результате проведения тренинга ожидается существенное повышение уровня сформированности культурной компетенции и умения преодолевать барьеры межкультурной коммуникации.

Современные исследования, проанализированные нами подтверждают выводы А.П. Садохина о том, что в результате проведения тренинга проявляется более интенсивное развитие межкультурной компетенции, а межкультурные барьеры поддаются коррекции.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2

1. Практическое исследование межкультурных барьеров проводилось в многонациональной (российско-финской) компании «К-раута Рус», и, следовательно, проблема преодоления барьеров межкультурной коммуникации для этого предприятия является постоянной.
2. Результат исследования показал, что большинство сотрудников фирмы, имеющих по работе контакты с иностранными коллегами, демонстрируют средний уровень успешности коммуникации. Более подробные результаты: количество сотрудников с высоким уровнем успешности межкультурной коммуникации составило 3 человека. Со средним уровнем- 10 человек. С низким уровнем – 2 человека. Основными причинами коммуникативных неудач стали для 50% респондентов - неверное использование грамматических конструкций, 70% - неверная постановка ударения, 80% - непонятая интонация собеседника, 80% - различие культурных ценностей и норм делового общения. Эти результаты дали нам почву для разработки коррекционных занятий в форме тренинга.
3. В ходе исследования были использованы различные формы тренинга для преодоления межкультурных барьеров, а конкретно предлагается работа с тренингом под названием «Формирование межкультурной толерантности», разработанная А.П. Садохиным. Групповой тренинг является на наш взгляд наиболее оптимальным, поскольку в процессе его проведения у участников вырабатывается

актуализация чувств и знаний относительно не только чужой, но и своей собственной культуры. Процесс выявления межкультурных барьеров происходит в «живой» обстановке с возможностью мгновенного получения обратной связи, и, соответственно, ускорив получение результатов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Взаимодействие культур в современном мире осложняется не только незнанием языка, но и отсутствием определенных знаний в системе культуры, ценностей и ориентиров другой народности. В данной работе мы рассмотрели понятие коммуникации в общем смысле, но также изучили понятие межкультурной компетенции, недостаточный уровень владения которой непременно ведет к коммуникативной неудаче и возникновению межкультурных барьеров.

Мы рассмотрели несколько моделей коммуникаций, однако ученые выделяют в общем смысле: сообщение, получателя и отправителя. При неправильном кодировании или декодировании сообщения возможно возникновение непонимания, даже если коммуниканты общаются на одном языке. Представим ситуацию, когда родные языки коммуникантов будут разными. Ученые дали определение этому процессу - межкультурные барьеры.

Мы проанализировали классификацию межкультурных барьеров, включающую наиболее часто встречающиеся в классификации других исследователей виды - языковые, поведенческие и ценностные. Эти виды межкультурных барьеров, на наш взгляд, полностью отражают спектр проблем, возможных при коммуникации.

Особый интерес для нашего исследования представляет деловая коммуникация как очень важный элемент деятельности любой успешной организации. За последние десятилетия,

улучшившиеся экономические и политические межкультурные взаимодействия привели к необходимости ежедневного делового межкультурного общения в увеличившемся количестве межнациональных компаний. Мы рассмотрели различные определения деловой коммуникации, классификации ее форм и видов, что дало нам теоретическую базу для проведения исследования в межнациональной организации.

Успешность коммуникативного акта можно определить с помощью уровня развития межкультурной компетенции у коммуникантов. Межкультурная компетенция включает в себя следующие компоненты: коммуникативный, языковой и культурный. Исключительно комплексное владение всеми компонентами ведет к успешной межкультурной коммуникации.

Методическую базу исследования по выявлению уровня межкультурной компетенции у сотрудников межнациональной компании составили Опросник Четырех Ценностных Ориентаций (FVOSAI) Пьера Касс, Опросник Межкультурной Готовности к Работе за Границей (OAI) Майкла Такера, Опросник Кросс-культурной Адаптивности (ССАI) Коллин Келли и ДжудитМэйерс и Опросник Межкультурного Развития (IDI) Митчелла Хаммера , и дополненная анкета. Данная методика позволила выявить проблемные аспекты во владении языком и понимании чужой культуры и определить уровень успешности межкультурной коммуникации.

По результатам работы для преодоления межкультурных барьеров был предложен тренинг, разработанный А.П.Садохиним.

Групповой тренинг направлен на живой анализ межкультурных барьеров, а не заучивание «неживых» моделей коммуникации, и применение решений для преодоления барьеров на практике.

Исследование межкультурных барьеров и их преодоления является достаточно новым в дисциплине межкультурной коммуникации, чем объясняется актуальность нашей работы. Предложенный метод для преодоления межкультурных барьеров для организации ООО «К-Раута Рус» является практически применимым для любого другого предприятия.

Таким образом, можно утверждать, что все поставленные цели и задачи были выполнены.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высш. учеб. завед. – М.: Аспект Пресс, 2001. – 290 с.
2. Арустамян, Д. В. Психологические методы воздействия рекламы / Д. В. Арустамян, Е. Д. Байкова // Молодой ученый. — 2014. — № 1. — 743 с.
3. Архипов, И.К. Природа концепта и методы его изучения // Архипов, И. К. Язык и языковая личность. -СПб, 2007. - 60-71 с.
4. Балдин, К. В. Информационные системы в экономике. - М.: Дашков и К, 2016. - 223 с.
5. Баранов, А. Н. Постулаты когнитивной лингвистики / А. Н. Баранов, Д. О. Добровольский // Изв. РАН. - 1997. - №1. - 12-22 с.
6. Боброва С.П., Смирнова Е.Л. Основы теории коммуникации / Учеб. пособие. - Иваново: Иван. гос. энерг. ун-т, 2005. – 55 с.
7. Большой психологический словарь / сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. – СПб. :Прайм-ЕВРОЗНАК. – 2003. – 672 с. – (Проект «Психологическая энциклопедия»).
8. Верещагин, Е.Н.. Язык и культура / Е. Н. Верещагин, В. Г. Костомаров. - М. Гардарика, 2003. - 365 с. – 265 с.
9. Воробьева В.Л. Основы социально-бытовых знаний / Учеб. пособие для учащихся групп коррекционно-развивающего обучения в системе начального профессионального образования. - М.: Колледж сферы услуг, 2005. - 156 с.

10. Гришаева, Л. И. Картина мира как проблема гуманитарных наук // Картина мира и способы ее репрезентации / Л. И. Гришаева, М. К. Попова. - Воронеж: ВГУ, 2003. - 13-38 с.
11. Гришаева, Л. И. Введение в теорию межкультурной коммуникации / Л.И. Гришаева, Л.В.Цурикова. - М.: Academia, 2008. - 352 с.
12. Гудков, Д. Б. Теория и практика межкультурной коммуникации. - М.: Гнозис, 2003. - 288 с.
13. Дорофеева И.В. Модель Шеннона-Уивера и ее значение для развития теории коммуникации // Языковой дискурс в социальной практике. Сборник научных трудов Международной научно-практической конференции. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Тверской государственный университет". 2013. 49-53 с.
14. Залюбовская Е. В. Преодоление коммуникативных барьеров в условиях совместной деятельности: канд. наук. М., 1984.
15. Зельдович Б.З. Деловое общение. М.: Альфа-Пресс, 2007. – 456 с.
16. Кашкин, В. Б. Введение в теорию коммуникации. - М. : Флинта, 2013. - 224 с.
17. Конецкая, В. П. Социология коммуникации. - М.: Наука, 2017. - 226 с.
18. Лебедева, Н. М. Введение в этническую и кросс-культурную психологию. -М.: Ключ-С, 1999. - 191 с.

19. Леонтович, О. А. Введение в межкультурную коммуникацию. - М. :Гносис, 2007. - 368 с
20. Направление 45.03.02 "Лингвистика": методические указания по подготовке к защите выпускной квалификационной работы бакалавра / сост. Т. А. Баранова, Л. Г. Жук. Н. Г. Ферсман. - СПб. : Изд-во Политехи, ун-та, 2017. - 53 с.
21. Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка. – 4-е изд. – М., 1997.
22. Основы теории коммуникации /под ред. М.А. Василика. - М.: Гардарики, 2003. – 615 с.
23. Панфилова А. П. Психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 368 с.
24. Попова, З. Д. Язык и сознание: теоретические разграничения и понятийный аппарат / З. Д. Попова, И. А. Стернин // Язык и национальное сознание. Вопросы теории и методологии. - Воронеж: ВГУ, 2002. - 8-50 с.
25. Рот Ю., Коптельцева Г. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг : учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. - М: ЮНИТИ-ДАНА 2012. - 223 с.
26. Садохин, А. П. Введение в теорию межкультурной коммуникации. - М. :Кнорус, 2014. - 254 с.
27. Сикевич, З. В. Социология и психология национальных отношений. -СПб.: Издательство Михайлова В.А., 1999. –203 с.

28. Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации: Учебное пособие. – СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002. – 461 с.
29. Стернин, И. А.. О понятии коммуникативного поведения - М.: Наука, 2008. – 238 с.
30. Тер-Минасова, С. Г. Язык и межкультурная коммуникация. - М. : Слово/Slovo, 2008. – 264 с.
31. Тимофеев М. //Деловые коммуникации : учеб. пособие. М.: РИОР : ИНФРЛ-М, 2011 – 31 с.
32. Трофимов, В.В. Информационные системы и технологии в экономике и управлении. - М.: Прагма, 2016. - 443 с.
33. Хаймс,Д., Этнография речи // Новое в лингвистике, 1993. - 167 с.
34. Опросник Четырех Ценностных Ориентаций (FVOSAI) Пьера Касса (1982, 1999).
35. Опросник Межкультурной Готовности к Работе за Границей (OAI) Майкла Такера (1999).
36. Опросник Кросс-культурной Адаптивности (ССАИ) Коллин Келли и ДжудитМэйерс (1999).
37. Опросник Межкультурного Развития (IDI) Митчелла Хаммера.