

# **ВВЕДЕНИЕ В МЕЖКУЛЬТУРНУЮ КОММУНИКАЦИЮ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ**

**ТЕМА № 1. КОММУНИКАЦИЯ И КУЛЬТУРА: ТЕОРИЯ  
И ПРАКТИКА СОЦИОКУЛЬТУРНОГО  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

# УЧЕБНЫЕ ВОПРОСЫ

- 1. Межкультурная коммуникация как область знания и практической деятельности.**
- 2. Понятие культуры и коммуникации.**

**Межкультурная коммуникация (МКК)** представляет собой особый раздел общей теории коммуникации, исследующий — в теоретическом и практическом отношении — коммуникативное взаимодействие представителей разных культур.

# ВОПРОС 1. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ КАК ОБЛАСТЬ ЗНАНИЯ И ПРАКТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*Теория межкультурной коммуникации* — это дисциплина, которая описывает процесс межкультурного общения, условия его реализации, возможные затруднения и причины коммуникативных неудач.

*Культура* — это система воззрений, ценностей, норм (в первую очередь поведенческих), верований, обычаев, традиций и знаний, присущих некоему обществу.

*Коммуникация* — это процесс обмена информацией.

*Межкультурная коммуникация* — это обмен информацией, осуществляемый носителями разных культур, причем то, что коммуниканты являются носителями разных культур, значительнейшим образом влияет на их коммуникацию и в некоторой степени определяет ее ход.

# ИСТОРИЯ СТАНОВЛЕНИЯ МКК КАК НАУЧНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сравнительно-исторический метод, утвердившийся в гуманитарных науках в первой половине XIX в., позволил начать целенаправленное и систематическое изучение культур.

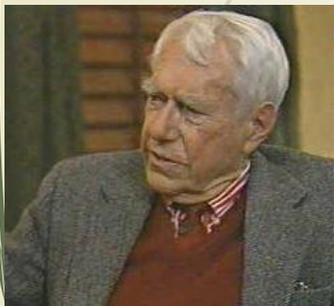


**Тренды в гуманитарных исследованиях второй половины XX в., которые повлияли на развитие теории МКК:**

- экспансия методов антропологии и этнографии;
- разрушение концепции европоцентризма;
- повышенный интерес к гендерным исследованиям;
- развитие социологических и психологических теорий власти;
- интерес лингвистики к неязыковым каналам коммуникации и развитие социолингвистики.

# ИСТОРИЯ СТАНОВЛЕНИЯ МКК КАК НАУЧНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В 1947 г. правительство США создало Институт зарубежной службы (Foreign Service Institute — FSI) для подготовки американских граждан к службе за рубежом. Институт нанял известных ученых: антропологов Эдварда Т. Холла, Рэя Бердвистелла и лингвиста Джорджа Трейджера, которые в процессе работы над программой обучения американцев создали новую научную дисциплину — теорию МКК.



С начала они ставили перед собой чисто практические задачи:

- подготовить дипломатов, политиков, военных специалистов, волонтеров Корпуса мира к более эффективной деятельности за рубежом;
- помочь иностранным студентам и стажерам более успешно адаптироваться в США;
- способствовать разрешению межрасовых и межэтнических конфликтов на территории США.

# ОСНОВНЫЕ ЧЕРТЫ МКК КАК НАУЧНОГО НАПРАВЛЕНИЯ

ПРАКТИКО  
ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ

*Проксемика*, занимающаяся изучением пространственного поведения человека и животных.

*Кинесика* — занимается изучением коммуникации посредством жестов, мимики и поз («язык тела»).

*Паралингвистика* — занимается изучением того, как влияют на конечный смысл высказывания просодические компоненты.

# ПРОКСЕМИКА

*Проксемика*, занимающаяся изучением пространственного поведения человека и животных. Ею занимался Эдвард Холл. Он выделил четыре дистантные зоны (интимную, личную, социальную и публичную), подчеркивая, что границы зон варьируют в разных культурах и что нарушение этих границ критично для коммуникативного процесса.

## Проксемика (Э.Холл)



# КИНЕСИКА

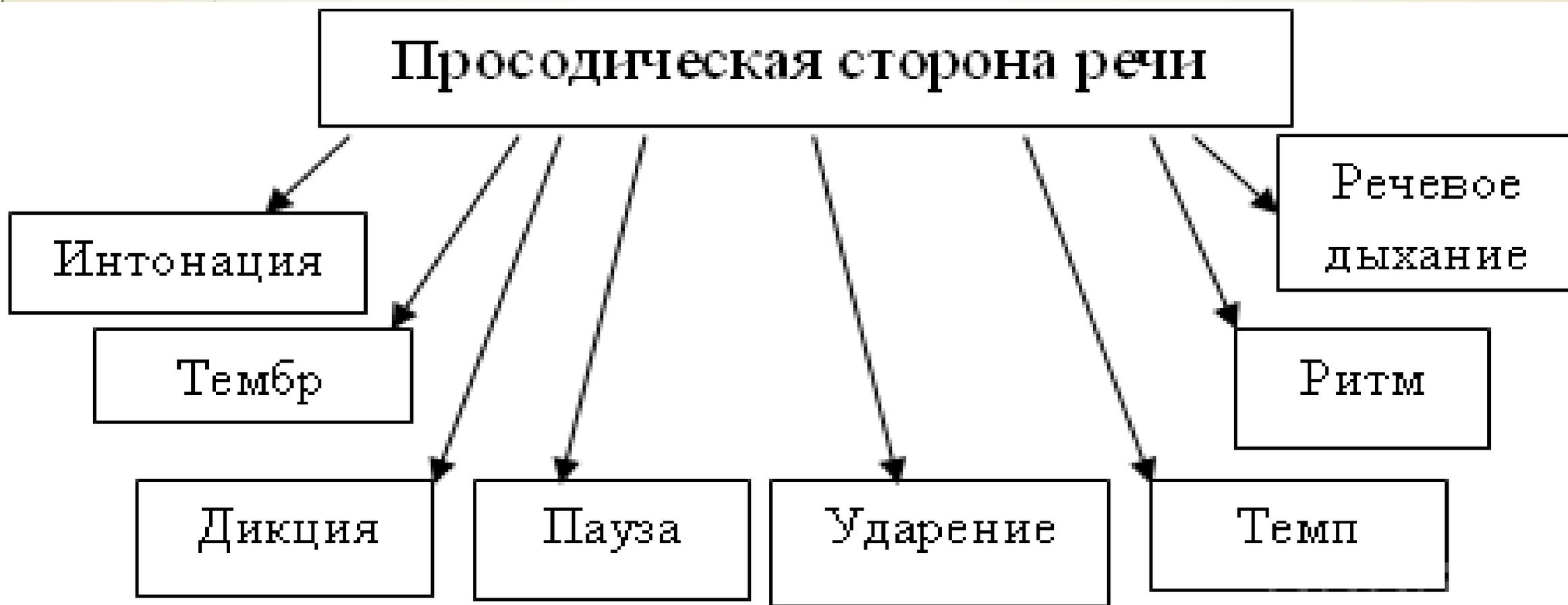
**Кинесика** — она занимается изучением коммуникации посредством жестов, мимики и поз («язык тела»). Рэй Бердвистелл (Ray Birdwhistell), основатель направления, полагал, что всякое движение тела имеет значение, а система «языка тела» имеет грамматику по типу грамматики естественного языка. Минимальной единицей такого языка является «кинесема». Кинесика стала частью лингвистической и антропологической теории.

**КИНЕСИКА -  
МОТОРИКА РАЗЛИЧНЫХ ЧАСТЕЙ ТЕЛА, ОТОБРАЖАЮЩАЯ  
ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ РЕАКЦИИ ЧЕЛОВЕКА**



# ПАРАЛИНГВИСТИКА

Лингвист Джордж Трейджер (George L. Trager) создал *паралингвистику* — направление, занимающееся изучением того, как влияют на конечный смысл высказывания просодические компоненты.



**Теория МКК представляет собой междисциплинарную область исследований. Она связана со следующими науками:**

- 1) теорией коммуникации: на стыке этих наук рассматриваются особенности взаимодействия людей в межкультурном контексте;
- 2) лингвистикой: связь между языком и реальностью, роль языка в процессе коммуникации;
- 3) антропологией: роль культуры в коммуникации, невербальные аспекты коммуникации;
- 4) психологией: влияние стереотипов на мышление и (само) восприятие коммуникантов, личностные характеристики коммуникантов;
- 5) социологией: влияние социального статуса коммуникантов на их общение.

**В дальнейшем теория МКК обогатилась множеством теорий. Вот некоторые из них (в скобках приводятся имена ученых — авторов соответствующих теорий):**

- теория коммуникативного приспособления (Ховард Джайлз);
- теория аккультурации;
- теория межкультурной адаптации;
- теория управления идентичностью (Уильям Купач, Тадасу Тодд Имаури);
- теория «фейса» (Стелл Синг-Суми) и др.

**Важность изучения теории МКК для человека, занимающегося работой с людьми (СОЦРАБОТА, ОРМ), сложно переоценить, поскольку оно:**

- расширяет представление о коммуникации за счет акцентирования невербального аспекта в передаче информации;
- углубляет представление о междисциплинарных связях лингвистики и ее прикладном значении;
- расширяет представление о возможностях профессиональной самореализации;
- учит механизмам «раскодировки» культурной (в разных смыслах) информации, содержащейся в речи, тем самым развивая аналитические навыки, расширяя представления о возможностях языка как хранилища информации.

## ВОПРОС 2. ПОНЯТИЕ КУЛЬТУРЫ И КОММУНИКАЦИИ

**Межкультурная коммуникация — это коммуникация между представителями разных культур**

*Антропобиологический подход* к пониманию культуры: образование этносов и этническая дивергенция у человека выступают как аналог видообразования в природе; развитие культур(ы) отражает и компенсирует угасание процесса биологической адаптации и видообразования.

*Нормативный подход*: культура состоит из норм и правил, регламентирующих жизнь людей. Если рассматривать культуру как совокупность норм, то при анализе конкретной ситуации межкультурного общения мы можем выделить те нормы каждой из взаимодействующих культур, которые важны в данной ситуации, и проанализировать результаты их взаимодействия.

*Антропологический подход*: основной смысл культуры видится в деятельности. Культура — это сумма ценностей, норм и систем символов какого-либо общества, которые отражаются в мышлении, представлениях и особенностях поведения ее носителей.

С начала XX в. в науках, изучающих разные культуры (в частности, этнические), существует два подхода: *эволюционистский* и *релятивистский*.

***Эволюционистский подход*** восходит к учению Дарвина и предполагает, что существует некая единая шкала развития человечества, и каждая отдельно взятая культура проходит «стандартный», линейный путь развития (т.е., согласно этому подходу, культуры отличаются одна от другой степенью развития, существуют культуры более и менее развитые). Этот подход носит этноцентрический характер.

Второй подход — ***релятивистский*** — предполагает, что каждая отдельно взятая культура является уникальной. согласно этому подходу, нужно исследовать не параллельность общего культурного развития, а частный характер каждой культуры.

# СОЦИАЛИЗАЦИЯ

## АКЦЕНТЫ СОЦИАЛИЗАЦИИ

**ИНКУЛЬТУРАЦИЯ – социализация как процесс вхождения человека в культуру своего народа**

**ИНТЕРНАЛИЗАЦИЯ – совокупность когнитивных, мотивационных процессов, с помощью которых внешние социальные требования становятся внутренними требованиями личности**

**АДАПТАЦИЯ – акцент сделан в сторону анализа возможных результатов социализации**

# ИНКУЛЬТУРАЦИЯ

**ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА СОЦИАЛИЗАЦИИ – межпоколенная трансмиссия культуры**

## ЭТАПЫ ИНКУЛЬТУРАЦИИ

- 1. ДЕТСТВО** – освоение языка, норм и ценностей культуры
- 2. ЗРЕЛОСТЬ** – трансмиссия отдельных «фрагментов» культуры (изобретения, новые идеи и пр.)

## КУЛЬТУРНАЯ ТРАНСМИССИЯ

**ВЕРТИКАЛЬНАЯ**  
От родителей - детям

**ГОРИЗОНТАЛЬНАЯ**  
От рождения до смерти

**ОПОСРЕДОВАННАЯ**  
При обучении в  
специализированных  
институтах

# Аккультурация

- **(лат. assimilare – накапливать + cultura – возделывание) – взаимное уподобление и приспособление различных культур народов и отдельных явлений этих культур, в большинстве случаев при доминировании культуры народа, в общественном отношении более высоко развитого.**
- **При аккультурации один народ усваивает нормы другого народа, но сохраняет своё этническое самосознание.**

# АККУЛЬТУРАЦИЯ КАК ОСВОЕНИЕ ЧУЖОЙ КУЛЬТУРЫ



## АККУЛЬТУРАЦИЯ КАК КОММУНИКАЦИЯ

3 аспекта:

**познавательный**

**аффективный**

**поведенческий**

Результат аккультурации:

*адаптация к жизни в чужой культуре*

## АДАПТАЦИЯ

3 аспекта:

**психологический**

**социокультурный**

**экономический**



# СТРАТЕГИИ АККУЛЬТУРАЦИИ

1. *Ассимиляция* — человек полностью включается в новую культуру, теряя при этом связь со своей культурой, отказываясь от нее. Этой стратегии чаще всего придерживаются люди, которые добровольно переезжают в другую страну (регион) надолго или навсегда.

2. *Сепарация* — отказ от принятия норм иной культуры и сохранение идентификации со своей культурой. В этом случае представители культурного меньшинства стремятся (насколько это возможно) избегать контактов с представителями доминирующей культуры — они селятся отдельно от них, создают общины. Эта стратегия характерна для беженцев, которые вынуждены покинуть родину не по своей воле. Если на такой изоляции настаивают представители доминирующей культуры, это называется *сегрегацией*.

# СТРАТЕГИИ АККУЛЬТУРАЦИИ

**3. Маргинализация** — потеря первичной культурной идентичности и отсутствие идентификации с новой культурой. Эта ситуация возникает из-за потери контакта со своей (изначальной) культурной группой, невозможности поддерживать собственную идентичность и нежелания влиться в новую культуру. Маргинализация часто является следствием дискриминации со стороны принимающей культуры.

**4. Интеграция** — это, пожалуй, наиболее удачная стратегия аккультурации. Она предполагает вхождение в новую культуру без утраты первичной культурной идентичности. Она возможна только при взаимном стремлении обеих сторон (представителей культуры-донора и культуры-реципиента) к сотрудничеству, при их взаимоуважении и понимании необходимости сохранения уникальных черт каждой из них.

Исследователи Брюс Доренуэнд (Bruce Philip Dohrenwend) и Роберт Смит (Robert J. Smith) в статье «К теории аккультурации» (1962) описали виды результатов аккультурации для индивида при контакте этнических групп. Каждый из четырех выделенных результатов соотносится с той или иной стратегией аккультурации:

**1. Алиенация**, или отчуждение (alienation), — потеря своей культуры и нежелание/невозможность принять чужую. Алиенация соотносится с маргинализацией.

**2. Переориентация** (reorientation) — переход в новую культуру и принятие ее. Переориентация является очевидным следствием ассимиляции.

**3. Нативизм** (nativism) — возврат к родной культуре и всяческое отстаивание прежних устоев. К нативизму чаще всего приводит стратегия сепарации.

**4. Перестраивание** (reconstitution) — обретение неких новых идеалов и создание некой новой, не существовавшей прежде культуры. Связь интеграции и перестраивания существует, однако представляется очевидным, что данная стратегия далеко не всегда приводит к перестраиванию.

# ТИПОЛОГИИ КУЛЬТУР

Классификация голландского социолога *Герта Хофстеде* (Geert Hofstede) является одной из самых известных типологий корпоративных культур. Типология организационных культур Г. Хофстеде была разработана в начале 1980-х гг. на основе результатов масштабного исследования, проведенного в разных подразделениях транснациональной компании IBM (опрошено 116 тыс. служащих в 40 странах). Хофстеде предложил 6 параметров для каждой культуры (страны):

- **дистанцированность от власти,**
- **индивидуализм — коллективизм,**
- **маскулинность — феминность,**
- **принятие — непринятие неопределенности,**
- **прагматизм,**
- **сдержанность.**



**Индекс дистанции власти (PDI).** Индекс дистанции власти определяет восприятие власти, степень, с которой наделённые относительно меньшей властью члены общества, института или организации ожидают и допускают неравномерность распределения власти; для культур с большой дистанцированностью от власти (арабские страны, Латинская Америка, Юго-Восточная Азия, Россия) характерно восприятие власти как наиболее важной части жизни, преклонение перед начальством; для культур с малой дистанцированностью от власти (Австрия, Дания, США, Германия) характерно построение отношений на основе равенства, уважения к личности.

**Индивидуализм (IDV).** Как противоположность сплочённости (коллективизму) индивидуализм определяет тяготение к личностным целям, осознание себя как «я», защита частных интересов, связи между отдельными людьми, не обремененными сильными обязательствами действовать совместно (США); для коллективистской культуры (Латинская Америка) присущи групповые цели, осознание себя как «мы», поддержание отношений, норм.

**Мужественность (MAS).** Мужественность означает нацеленность на достижение результата любой ценой. Страны с большим значением этого показателя относят к «мужскому типу» (США, Япония, Италия, Австрия, Мексика, Филиппины), для них характерны такие качества как соперничество, уверенность в себе, целеустремлённость, приверженность материальным ценностям. Страны с низким значением (Дания, Норвегия, Швеция) относят к «женскому типу». Для них характерны почитание взаимоотношений, культурных ценностей, забота о качестве жизни.

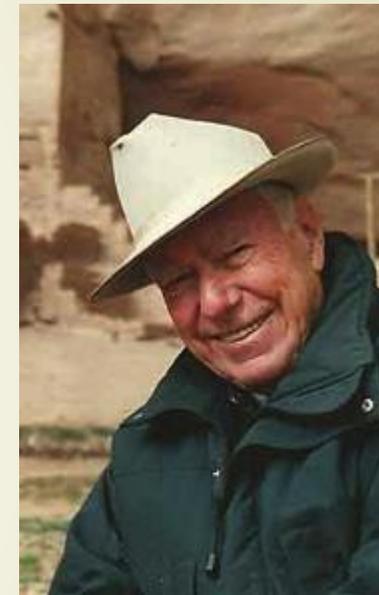
**Избегание неопределённости (UAI).** Избегание неопределённости определяет степень восприятия и реагирования на незнакомые ситуации. Для стран с большим значением показателя избегания неопределённости типично недопущение неопределённых, неясных ситуаций, стремление к установлению чётких правил поведения, доверие традициям и устоям, склонность к внутригрупповому согласию, нетерпимость по отношению к людям с иной жизненной позицией, образом мышления. Для стран с низким показателем избегания неопределённости характерно проявление личной инициативы, приемлемость риска, спокойное принятие разногласий, иных точек зрения.

**Долгосрочная ориентация (ЛТО).** Стратегическое мышление определяет краткосрочную или долгосрочную ориентацию на будущее, ориентированность на решение стратегических, долгосрочных целей, желание заглядывать в будущее. Опрос по данному показателю проводился в 1980-е годы в сотрудничестве с Майклом Бондом среди студентов из 23 стран. Для культур с большими значениями этого параметра (Юго-Восточная Азия) характерны расчётливость, упорство в достижении целей, стойкость, для культур с малым значением (Европа) — приверженность традициям, выполнение социальных обязательств.

**Допущение (или индульгенция).** Допущение по сути является мерой счастья, степенью удовлетворения простыми радостями жизни. Общества с высокими показателями допущения определяются как позволяющие относительно свободное удовлетворение основных и естественных человеческих желаний, связанных с наслаждением жизнью и получением удовольствий. Низкие показатели по данному параметру характеризуют общества, которые контролирует удовлетворение потребностей и регулирует его с помощью строгих социальных норм. «Допускающие» общества осознают собственный контроль над своей жизнью и эмоциями, а «сдержанные» общества полагают, что на их жизнь и эмоции оказывают влияние другие факторы.

*Эдвард Холл (Edward T. Hall)* предложил разделить культуры в зависимости от характера использования ими пространства и времени на высококонтекстные и низкоконтекстные, а также культуры с преобладающим монохромным или полихромным использованием времени.

***Высококонтекстные культуры*** характеризуются плотностью социальных связей (статус и репутация распространяются на все сферы жизни), личная жизнь не отделена от профессиональной. К странам с высоким контекстом культуры принадлежат Франция, Испания, Италия, страны Ближнего Востока, Япония и Россия. Представители ***низкоконтекстного типа культуры*** не просто разделяют частную и общественную жизнь, но и рассматривают каждый сектор своей жизни отдельно. Причем статус и репутация не распространяются автоматически на все сферы жизни. Примеры стран низкоконтекстной культуры: США, Канада, Голландия, Скандинавские страны, Германия и т.д.





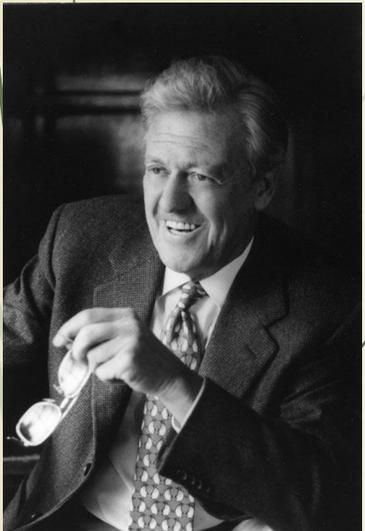
Представители *монохромных культур* стремятся четко расписывать свой график и заниматься делами последовательно, приступать к выполнению новой задачи только после выполнения предыдущей. В этих культурах межличностные отношения менее важны, чем выполнение задачи — по крайней мере, в деловой сфере. Монохромными считают США, Англию, Германию, Скандинавские страны. Представители *полихромных культур* чаще занимаются множеством дел одновременно, четких графиков они не составляют или, по крайней мере, не слишком охотно их придерживаются. Дружеские отношения бывают важнее, чем намеченные сроки, межличностные отношения могут ставиться выше интересов дела. К полихромным культурам Э. Холл отнес культуры латиноамериканских и арабских стран, а также России.

Третья классификация — *классификация Ричарда Льюиса* (Richard D. Lewis) — имеет много общего с классификацией Холла. В основу классификации положена организация деятельности людей во времени. Культуры делятся на:

– *моноактивные* (Linear-active): 1 единица времени = 1 задача. Важны пунктуальность, исполнительность; выполнение задачи — превыше всего. Примеры: немецкая, американская, английская культуры;

– *полиактивные* (Multi-active). Для них характерны эмоциональность, гибкость, ориентация на межличностные отношения. Примеры: итальянская, испанская, бразильская культуры;

– *реактивные* (Reactive). Ориентированы на сохранение репутации. Для них характерны вежливость, неконфликтность, терпеливость. Примеры: японская, китайская, корейская культуры.



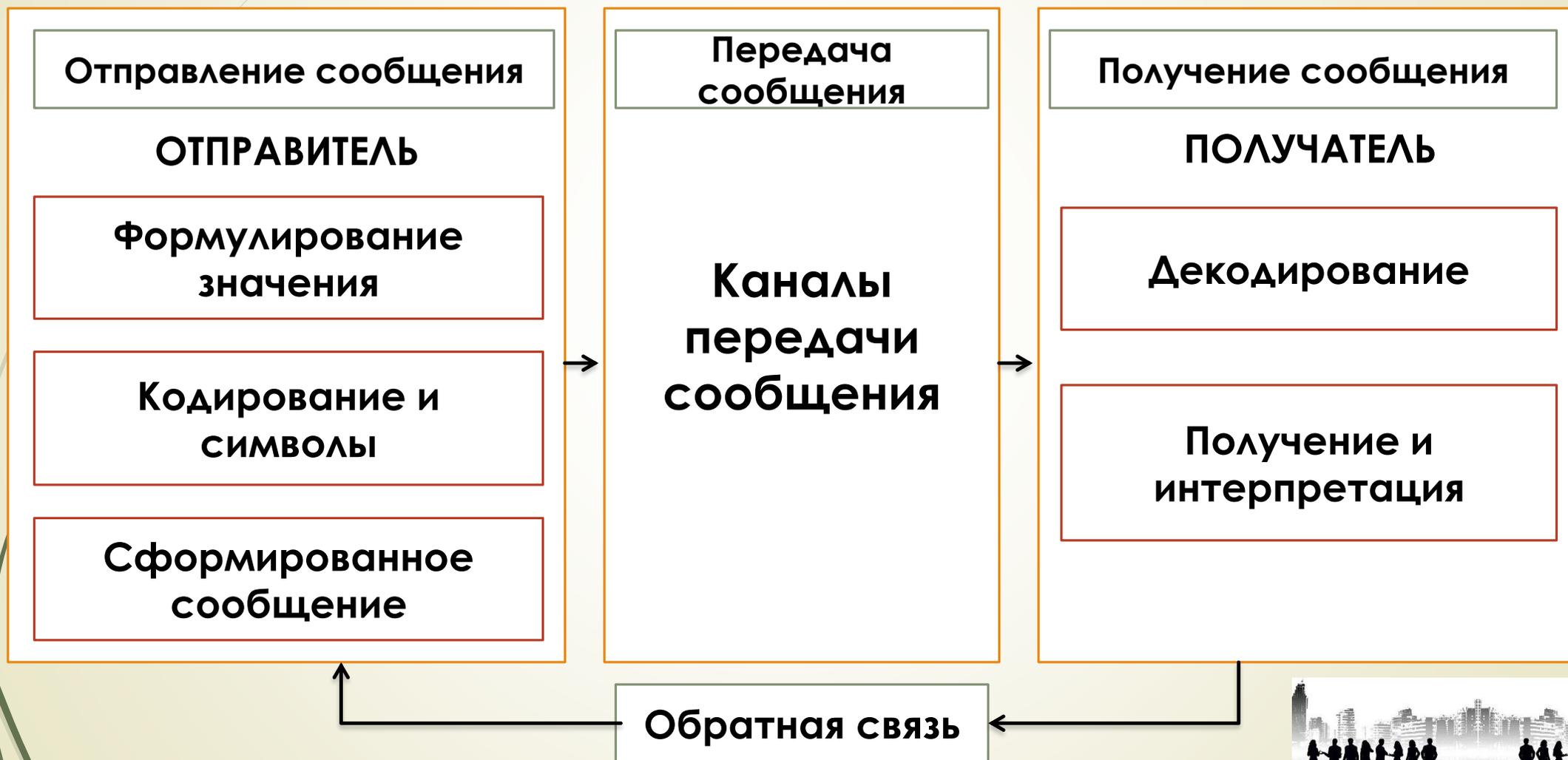
# ПОНЯТИЕ КОММУНИКАЦИИ

*Под коммуникацией понимается обмен идеями, мнениями и информацией в устном и письменном виде посредством символов или действий.*

**Цель коммуникации** – добиться от принимающей стороны точного понимания отправленного сообщения.



# ЭТАПЫ И ЭЛЕМЕНТЫ ПРОЦЕССА КОММУНИКАЦИИ



# КЛАССИФИКАЦИЯ КОММУНИКАЦИЙ

<b>ПРИЗНАК КЛАССИФИКАЦИИ</b>	<b>ВИДЫ КЛАССИФИКАЦИИ</b>
Субъект и средства коммуникации	<ul style="list-style-type: none"><li>• Коммуникации с помощью технических средств</li><li>• Межличностные</li></ul>
Форма общения	<ul style="list-style-type: none"><li>• Вербальные</li><li>• Невербальные</li></ul>
Каналы общения	<ul style="list-style-type: none"><li>• Формальные</li><li>• Неформальные</li></ul>
Организационный признак (пространственное расположение каналов)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Вертикальные</li><li>• Горизонтальные</li><li>• Диагональные</li></ul>
Направленность общения	<ul style="list-style-type: none"><li>• Нисходящие</li><li>• Восходящие</li></ul>

# МОДЕЛИ КОММУНИКАЦИИ



Одна из самых популярных моделей коммуникации — модель американского исследователя политики и пропаганды Гарольда Д. Лассвелла (Harold D. Lasswell): Who says what to whom in which channel with what effect?

Формула Г. Лассвелла считается классической. По сути, Г. Лассвелл делит коммуникацию на 5 компонентов, он выделяет *отправителя*, или адресанта (who?), *сообщение* (what?), *получателя*, или адресата (to whom?), *канал* (in which channel?) и *последствия*, или эффект (with what effect?). 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).

# МОДЕЛИ КОММУНИКАЦИИ

Довольно долго была популярна *модель коммуникации*, предложенная в конце 40-х гг. американскими математиками *Клодом Шенноном* (Claude E. Shannon) и *Уорреном Уивером* (Warren Weaver).

В модели пять основных элементов:

1. **Источник информации**, который выбирает одно сообщение из множества возможных для его последующей передачи. Уровень случайности выбора сообщения называют энтропией.
2. **Передатчик**, который в некоторой степени влияет на сообщение, он производит сигнал, который передается по каналу связи.

Под **сигналом** понимают физический процесс, представляющий собой материальное воплощение информационного сообщения, и смысловое содержание определенного физического состояния или процесса, как, например, сигналы светофора, звуковые предупреждающие сигналы и т.п.



Claude  
Shannon



Warren  
Weaver

3. **Канал** — средство, используемое для передачи сигнала от передатчика к приемнику.

Выделяют:

1) *вербальный канал коммуникации* — по нему передается информация, закодированная с помощью естественного языка;

2) *паравербальный канал* — голосовые модуляции (изменения интонации), которые передают информацию об отношении говорящего к содержанию сообщения и адресанту, выделяют те или иные компоненты информации;

3) *невербальные каналы коммуникации*:

– визуальный (оптический) канал,

– аудиальный (слуховой) канал,

– ольфакторный (обонятельный) канал,

– тактильный канал,

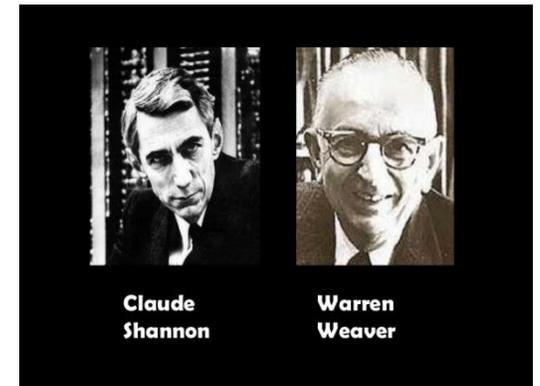
– вкусовой канал,

– проксематический канал (расположение собеседников относительно друг друга, расстояние между ними),

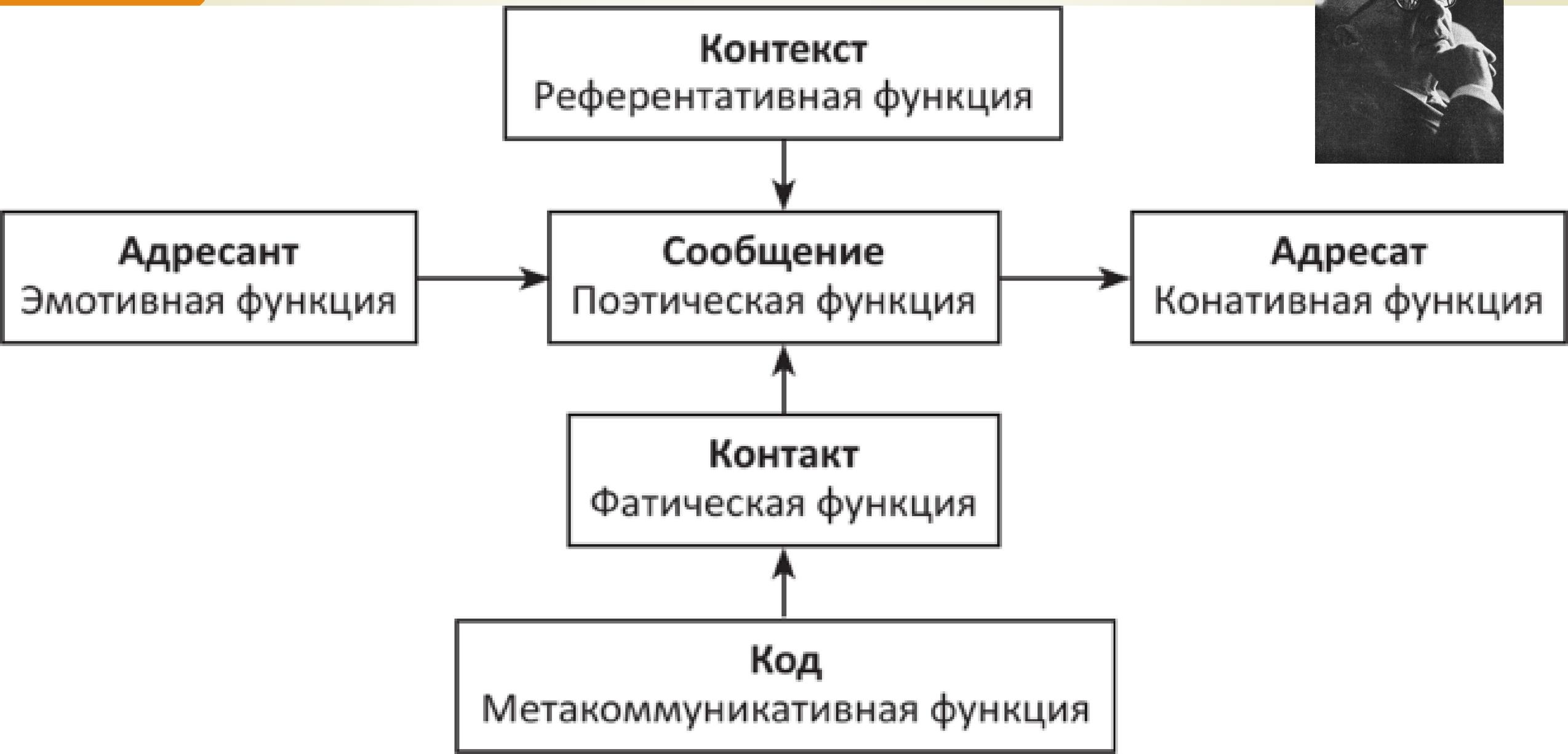
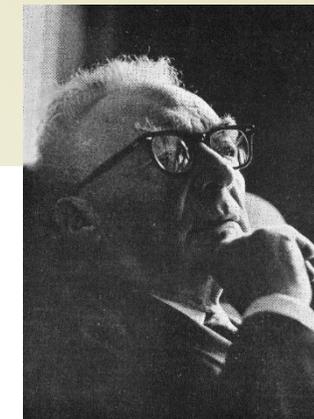
– кинетический канал (поза, жесты, мимика).

4. **Приемник** — он преобразует сигнал в сообщение.

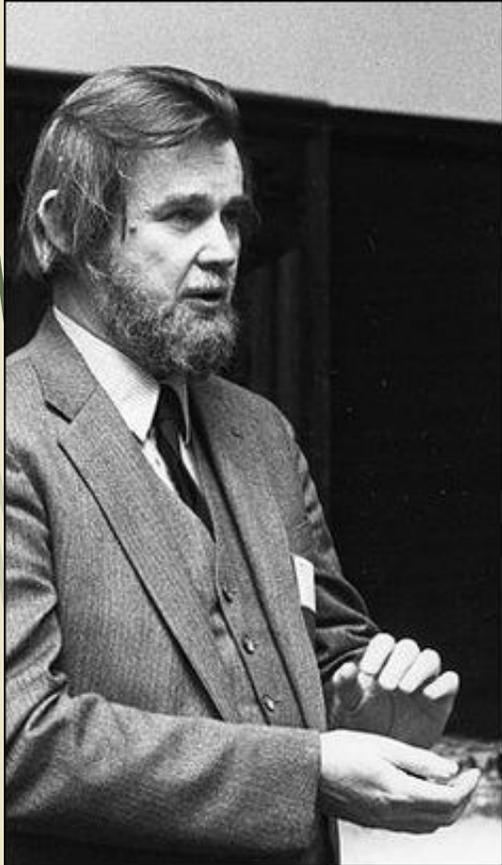
5. **Получатель** — тот (или то), кому предназначено сообщение.



# Модель Якобсона

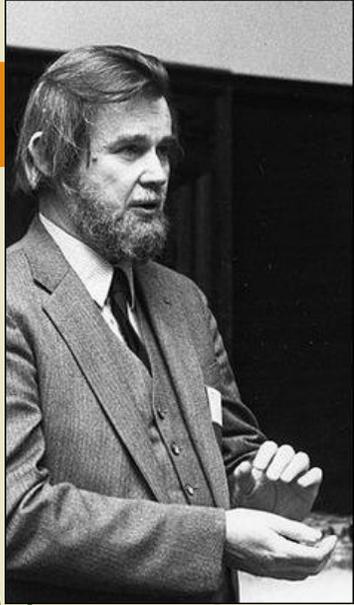


# МОДЕЛЬ ХАЙМСА



Изучение реальных актов коммуникации привело со временем к усложнению модели коммуникации — прежде всего под влиянием исследований по так называемой «этнографии речи», т.е. под влиянием включенных наблюдений над процессом коммуникации.

В зарубежной науке широкое распространение получили перечни компонентов коммуникации. Наиболее известен перечень, предложенный американским лингвистом Деллом Хаймсом (Hymes, 1927–2009), номенклатура которого удобно образует акроним **SPEAKING**:



- **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).
- **Participants** — участники: отправитель (адресант) сообщения и получатель (адресат).
- **Effect** — эффект: здесь различают цели коммуникации и ее исход (предполагаемый и реальный, часто непредвиденный).
- **Action** — ход действия: форма и содержание сообщения.

- **Key** — ключ: манера, как индивидуальная, так и обусловленная обстановкой, социальными нормами.
- **Instruments** — инструментарий: это каналы и коды, участвующие в кодировании и передачи сообщения.
- **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.
- **Genres** — жанры: устойчивые, типические формы сообщений.

# Проблема эффективности коммуникации

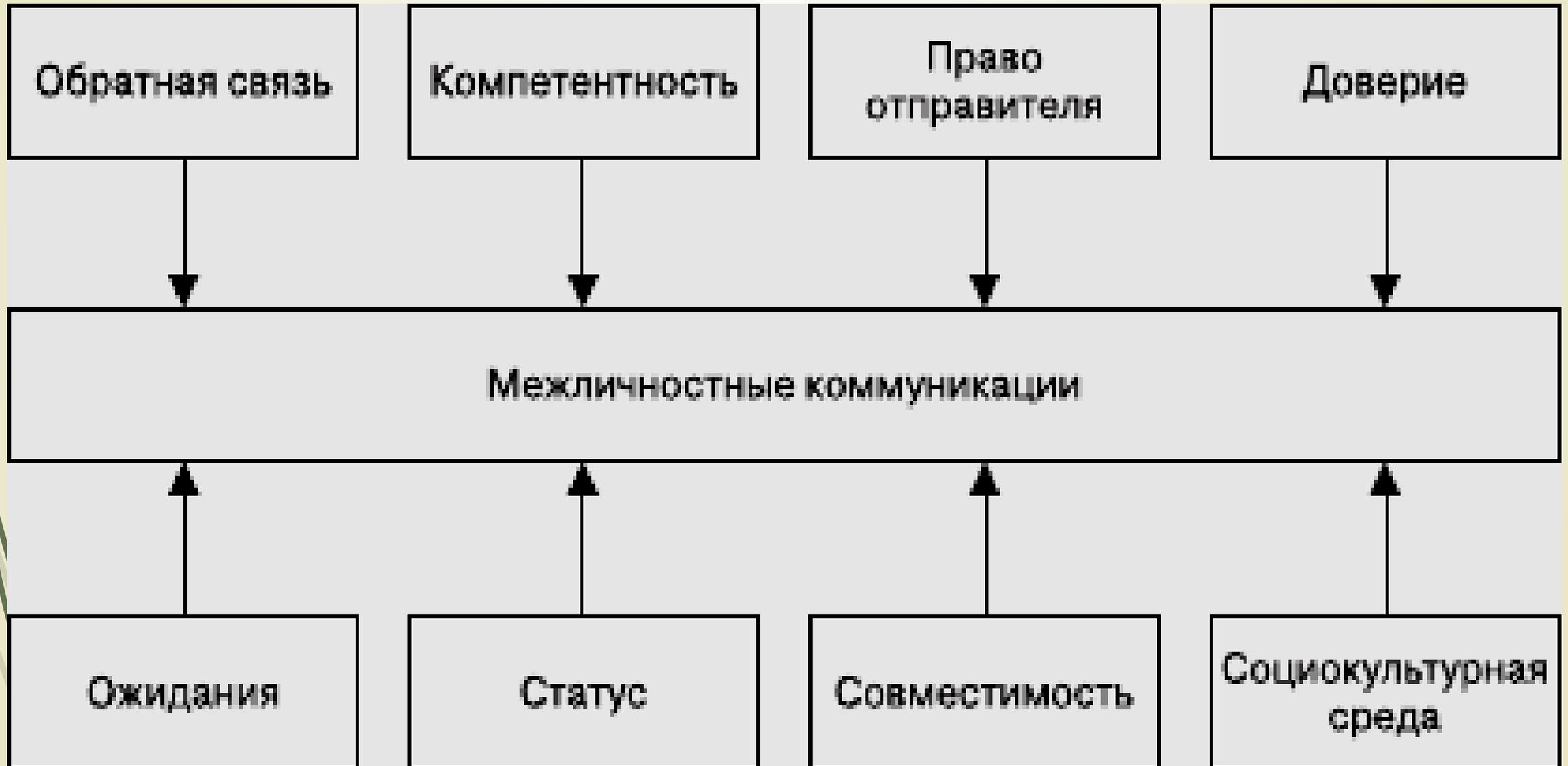
Существует два подхода к оценке эффективности коммуникации

**Информационный (семантический) подход:** эффективность коммуникации определяется количеством информации, которую адресанту удалось передать без потерь, т.е. полнотой информации, которая адекватно понята адресатом.

**Прагматический подход:** эффективность коммуникации определяется адекватностью реакции со стороны адресата.

Оба подхода дополняют друг друга, поскольку акцентируют разные стороны коммуникации. В коммуникации мы передаем информацию, но также рассчитываем на определенную реакцию со стороны собеседника.

# ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОММУНИКАЦИИ



# Проблема эффективности коммуникации

## РЕКОМЕНДАЦИИ РУКОВОДИТЕЛЮ

Важно правильно построить систему обратной связи, для чего решить следующие задачи:

- Разработать комплекс правил, чтобы сотрудники знали, о чем информированы руководители.
- Определить и настроить каналы, по которым пойдет информация.
- Создать фильтр, с помощью которого отсеиваются ненужные сведения.
- Разработать правила наказания нарушителей и довести их до каждого сотрудника, чтобы система была прозрачной.

# ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Как и когда теория межкультурной коммуникации выделилась в отдельную дисциплину? Как вы считаете, почему теория МКК как научное направление оформилась лишь недавно?

2. Назовите научные дисциплины и направления, связь которых с теорией МКК наиболее очевидна. стоило ли вводить отдельную научную дисциплину — теорию МКК, или можно было продолжать изучать проблемы, которые она пытается разрешить, в рамках других наук? Аргументируйте свой ответ.

3. Каковы основные черты теории МКК как научной дисциплины?

4. Что такое коммуникация? Является ли коммуникацией ваш разговор с кошкой?

5. Опишите модели коммуникации, предложенные Г. Лассвеллом, К. Шенноном и У. Уивером, У. Якобсоном, Д. Хаймсом. Для каких типов коммуникации наиболее пригодна каждая модель? Можно ли все эти модели назвать универсальными? Аргументируйте свой ответ.

6. Какую коммуникацию можно назвать эффективной? Как определяется эффективность коммуникации?

7. В чем заключается теория коммуникативного приспособления? Как она может применяться в анализе ситуации межкультурного общения?