

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

МІЖКУЛЬТУРНА КОМУНІКАЦІЯ

**Методичні рекомендації
до практичних завдань
і самостійної роботи студентів
спеціальності 291 "Міжнародні відносини,
суспільні комунікації та регіональні студії"
другого (магістерського) рівня**

**Харків
ХНЕУ ім. С. Кузнеця
2021**

УДК 316.736(07.034)

M58

Укладач Л. А. Євдокімова-Лисогор

Затверджено на засіданні кафедри міжнародного бізнесу та економічного аналізу.

Протокол № 5 від 17.11.2020 р.

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Міжкультурна комунікація [Електронний ресурс] : методичні
M58 рекомендації до практичних завдань і самостійної роботи студентів спеціальності 291 "Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії" другого (магістерського) рівня / уклад. Л. А. Євдокімова-Лисогор. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. – 34 с.

Подано тематику практичних занять. Наведено практичні завдання за кожною темою навчальної дисципліни та методичні рекомендації щодо їхнього виконання. Запропоновано практичні завдання та самостійну роботу для контролю здобутих знань і набутих навичок.

Рекомендовано для студентів спеціальності 291 "Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії" другого (магістерського) рівня.

УДК 316.736(07.034)

© Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця, 2021

Вступ

Вагомим показником розвитку міжнародних відносин є плідне співробітництво з бізнес-партнерами, представниками інших культур. Професійна діяльність фахівця сфери в умовах міжнародної співпраці передбачає формування міжкультурної компетентності. Готовність виконувати професійну діяльність, уміння взаємодіяти з представниками різних культур, створювати доброзичливу ситуацію спілкування, правильно тлумачити знаки невербальної комунікації, здатність до саморозвитку формують основні компетентності майбутнього фахівця.

У процесі вивчення навчальної дисципліни особлива увага приділяється темам: "Мова міжнародних відносин і співпраці", "Основні типи та параметри ділових культур у міжнародних відносинах", "Національні особливості ділового спілкування в англomовних країнах", "Особливості міжкультурного спілкування в країнах з монохромною організацією діяльності", "Національні особливості ділового спілкування в країнах з помірно-поліхромною організацією" та інші, що дозволять майбутнім фахівцям успішно виконувати міжкультурну комунікацію.

Метою освоєння навчальної дисципліни є оволодіння комплексом знань, умінь і навичок щодо сутності та змісту міжкультурної комунікації з представниками різних країн.

Об'єктом вивчення навчальної дисципліни є процес комунікації, взаємодії з фахівцями, бізнес-партнерами та представниками інших культур.

Предметом навчальної дисципліни є особливості опосередкованої та неопосередкованої комунікації зі співбесідниками.

У наведеній роботі висвітлено теоретичні аспекти, розроблено практичні завдання та рекомендації щодо їхнього виконання, надано питання до самостійного опрацювання.

Унаслідок вивчення цієї навчальної дисципліни у студентів мають бути сформовані результати навчання, а саме: брати участь у професійній дискусії у сфері міжнародних відносин, зовнішньої політики, суспільних комунікацій та регіональних студій, поважати опонентів і їхні погляди, доносити до фахівців та широкого загалу інформацію, ідеї, проблеми, рішення та власний досвід з фахових проблем; демонструвати знання основних категорій ділового спілкування, тактик ведення переговорів, стратегій, принципів і характеристик, використовувати знання з проведення ділових переговорів для реалізації професійних навичок тощо.

Використання методичних рекомендацій до виконання практичних завдань і самостійної роботи сприятиме підвищенню ефективності практичної та самостійної підготовки студентів.

Змістовий модуль 1

Теоретичні аспекти міжкультурної комунікації

Тема 1. Міжкультурна комунікація та її роль у сучасному мультикультурному світі

У житті сучасного людства велику роль відіграє активна взаємодія різних країн, народів і їхніх культур. Сучасний етап розвитку міжнародних відносин характеризується посиленням взаємозалежності країн світу, їхніх економічних систем, відкритістю національних ринків, поглибленням міжнародного поділу та співпраці на основі міжкультурної комунікації.

Становлення теорії міжкультурної комунікації як навчальної дисципліни почалося після Другої світової війни в США. Під час війни представники різних країн були змушені спільно вирішувати світові проблеми. Саме тоді була створена група лінгвістів, антропологів, фахівців у сфері комунікації, які мали пояснити культурні відмінності й особливості поведінки як союзників у війні, так і ворогів.

Після війни велика кількість американських чиновників, різних фахівців стала працювати за кордоном. У цей час активно розширювалася сфера впливу американської політики, економіки та культури. Урядовці та бізнесмени, які працювали за кордоном, часто виявляли свою безпорадність і нерозуміння, що виникали в роботі з представниками інших культур. Нерідко це призводило до конфліктів, взаємної неприязні, до образ. Навіть досконале знання відповідних мов не могло підготувати їх до складних проблем роботи за кордоном. Поступово виникло усвідомлення необхідності вивчення не тільки мов, але й культур інших народів, їхніх звичаїв, традицій, норм поведінки.

Це стало причиною того, що в 1946 р. уряд США створив Інститут служби за кордоном, який очолив лінгвіст Едвард Голл. Для роботи в інституті були залучені вчені різних спеціальностей: антропологи, соціологи, психологи, лінгвісти та інші. Проте всі їхні спроби зрозуміти й пояснити поведінку представників інших культур тоді були більше засновані на інтуїції, ніж на знаннях і досвіді. Тому спочатку ефективність їхньої роботи була невисокою.

Оскільки для роботи в інституті Голл запросив людей з різними мовами та культурами, то це дозволило йому спостерігати на практиці

культурні відмінності й вивчати їх. Так, наприклад, він помічав, що італійці часто стоять близько один до одного, коли розмовляють, або, що греки багато жестикулюють під час спілкування. І навпаки, китайці використовують мало жестів у процесі спілкування. Свої спостереження Голл підтверджував консультаціями з представниками різних культурних груп і поступово вносив їх до навчальної програми інституту. Тим самим Голл першим запропонував зробити проблему міжкультурної комунікації не тільки предметом наукових досліджень, але й виокремити як самостійну навчальну дисципліну. У 1960-ті рр. цей предмет почали викладати в деяких університетах США.

У Європі становлення міжкультурної комунікації як навчальної дисципліни відбувалося пізніше, ніж в США, і було пов'язане зі створенням Європейського союзу. Створення Європейського союзу відкрило кордони для вільного переміщення людей, капіталів і товарів. Європейські столиці та великі міста стали інтенсивно змінюватися завдяки появі в них представників різних культур і їхньої активної життєдіяльності. Тож постала проблема взаємного спілкування носіїв різних культур. У зв'язку з цим сформувався інтерес учених до проблем міжкультурного спілкування. За прикладом США, у деяких західноєвропейських університетах у 1980-х рр. минулого століття були відкриті відділення міжкультурної комунікації.

У системі української освіти ініціаторами вивчення міжкультурної комунікації стали викладачі іноземних мов, які першими усвідомили, що для ефективного спілкування з представниками інших культур недостатньо одного володіння іноземною мовою. Однак, як довела практика, тільки аудиторного (теоретичного) знайомства з відповідною культурою недостатньо для безконфліктного спілкування з її представниками. Стало очевидним, що успішні та ефективні контакти з представниками інших культур неможливі без практичних навичок у міжкультурному спілкуванні. Вивчення навчальної дисципліни "Міжкультурна комунікація" зумовлено, насамперед, необхідністю підготувати майбутніх фахівців до ефективних міжкультурних контактів, до мирного співіснування та співпраці з представниками інших народів, формування національних і загальнолюдських цінностей, культивування ідеї розуміння "Іншого" (системи цінностей, комунікативної поведінки), виховання міжкультурної толерантності.

Завдання 1. Проаналізуйте наведені далі поняття та запропонуйте власне визначення.

Міжкультурна комунікація – це процес спілкування представників різних культур.

Міжкультурна взаємодія – це взаємодія фахівця з представниками інших культур між собою, що ґрунтується на розумінні та підтримці.

Міжкультурна співпраця – це співучасть фахівця в організації діяльності з представниками інших культур, спільне ухвалення рішень про форми, способи та норми здійснення взаємодії, спільна відповідальність за прийняті рішення.

Запитання до самостійного опрацювання

1. Що є предметом вивчення міжкультурної комунікації?
2. Де зародилася наведена навчальна дисципліна і хто є її засновником?
3. Як ви вважаєте, які напрями склалися у вивченні міжкультурної комунікації, в чому полягає їхня відмінність?
4. Хто з українських дослідників першим почав вивчати міжкультурну комунікацію?

Тема 2. Теоретичні основи міжкультурної комунікації

Центром будь-якої культури є ідеї й особливо цінності, що передаються за допомогою традицій. З погляду вчених, культура є складним феноменом, який поєднує в собі як матеріальні й соціальні явища, так і різні форми індивідуальної поведінки й організованої діяльності. Спостерігати культуру можливо у вигляді відмінностей у людській поведінці та в різних типах діяльності, ритуалах, традиціях. Водночас не можна побачити культуру загалом, можна тільки спостерігати її окремі явища.

А. Кребер і К. Клакхон вважали, що "культура складається з виражених і прихованих схем мислення й поведінки, що є специфічним, відокремленим досягненням людських спільнот, втіленим у символах, за допомогою яких вони сприймаються і передаються від людини до людини і від покоління до покоління. Необхідно додати також досягнення, які проявляються в створених культурною спільнотою матеріальних благах. Ядром будь-якої культури є ідеї ... і особливо цінності, що передаються за допомогою традицій. Культурні системи можуть розглядатися, з одного боку, як результат вчинених дій, з іншого боку, як одна з основ дії в майбутньому" [5].

Тож довге спільне проживання груп людей на одній території, їхня колективна господарська діяльність, захист території формують у них загальний світогляд, стиль життя, манеру спілкування, кулінарні традиції та ін. Унаслідок формується етнічна культура заданого народу – набір певних правил, прийнятих у процесі колективного існування людей. Культура засвоюється через навчання. Вона існує у вигляді великої кількості культур різних епох і регіонів, а поміж них – у вигляді культур окремих країн і народів. Такі культури прийнято називати локальними й етнічними культурами.

Отже, людська культура складається з різних локальних культур, носіями яких є народи. Кожний народ є окремим етносом. Етноси існують як стійкі спільності людей. Найважливішими факторами, що об'єднують людей в етноси, є спільність території й спільність мови.

"Культура – складний феномен життя певної групи, етносу чи цивілізації, що являє собою збережені в їхній колективній пам'яті символічні способи матеріального й духовного усвідомлення світу, моделі його пізнання й інтерпретації, а також способи колективного існування представників різних народів, одного етносу або певної його групи. Етнічна культура відтворена в узгодженій системі ідей, схем мислення й поведінки, етнічних й естетичних цінностей, норм, звичаїв, обрядів, міфів, вірувань, забобонів, побуту тощо" [7].

Запитання до самостійного опрацювання

1. Яким чином можна порівнювати культури? Що є джерелом подібностей і відмінностей у локальній та світовій культурах?
2. Дайте визначення поняття "етнічна культура".
3. Виокреміть види міжкультурних контактів. Відповідь обґрунтуйте.

Тема 3. Мова міжнародних відносин і співпраці

Міжкультурна комунікація відбувається між двома та більше представниками різних культур. Міжкультурна комунікація як форма безпосередньої комунікації характеризується непередбаченістю, спонтанністю, тому вимагає доволі високого ступеня автоматизму та готовності до творчого використання мовного матеріалу.

Спілкування однією мовою у процесі комунікації забезпечує розуміння людини людиною та є умовою людських взаємовідносин. Знання мови партнера з комунікації є умовою готовності до встановлення й продовження контакту та успішної подальшої співпраці. Але в деяких випадках вибір мови визначається практичною та зручною ситуацією для обох сторін діалогу. Загальноприйнятою офіційною мовою в ділових контактах вважають англійську – мову міжнародного спілкування, що забезпечує необхідний рівень взаєморозуміння.

Мова не тільки віддзеркалює реальність, але й інтерпретує її, створюючи особливу реальність, у якій живе людина. М. Гайдеггер у цьому значенні образно назвав мову "домом буття". Мова є тим засобом, за допомогою якого людина засвоює рідну культуру, осягає ментальність своєї культури. Через мову партнера можна ознайомитися з культурою іншого народу, пізнати щось нове, чого немає у своїй культурі.

У процесі вивчення мови вашого партнера необхідно звертати увагу на невербальні засоби міжкультурної комунікації (рухи головою, плечима, руками, хода, погляд та інші), оскільки в однотипних ситуаціях у різних народів вони означають не одне й те саме. Причиною неоднакового розуміння одних і тих самих знаків є відмінність у релігіях, культурах, традиціях, правилах поведінки тощо. Е. Голл, який у своїх дослідженнях виявив особливості невербального мовлення в різних культурах світу, виділив ряд збудників, що впливають на процес міжкультурної комунікації (жести, міміка, відстань між учасниками, суспільні норми тощо).

Необхідно відзначити, що характеристиками комунікації представників низькоконтекстуальних культур є виклад ділової справи простою, виразною мовою, незначна частина невербального спілкування, чітка оцінка всіх обговорюваних тем і питань, раціональний діалогічний процес. Культури з високим контекстом мають необхідність одержувати незначну кількість додаткової інформації, тому представники таких культур у складних ситуаціях стримані в емоціях. У діалозі з ними характерним є прихований стиль мовлення, присутні паузи, жести.

Знання мови дозволяє краще зрозуміти поведінку її носіїв. Вивчення інших мов відкриває іншу систему світосприйняття, дозволяє порівнювати спосіб життя, мислення, діяльності й спілкування людей іншої культури, збагачуючи особистість новими знаннями та досвідом.

Завдання 1. Прочитайте текст, проаналізуйте ситуацію, яка склалася та запропонуйте власне продовження тексту.

"Метанет" – підприємство з продажу телекомунікаційного обладнання на півночі Франції. На стажування до цього підприємства приїхав український представник Дмитро Божкевич. Співробітники відділу досить привітно зустріли Дмитра, продемонстрували підприємство та запропонували після робочого дня піти до кафе повечеряти разом, щоб краще познайомитися.

Вечеря проходила у дружньому колі, колеги спілкувалися переважно французькою мовою, але інколи Дмитро пояснював англійською. Французькі представники не бажали переходити на англійську, а продовжували спілкуватися французькою, не зважаючи на англійську Дмитра.

Начальнику французького відділу П'єру сподобався Дмитро, вони продовжували говорити про роботу, сім'ю тощо, щоб бути гостинним П'єр замовив стопку горілки для Дмитра, але останній відмовився.

Завдання 2. Прочитайте вислів Е. Сепіра та прокоментуйте його: "Світи, у яких живуть різні суспільства, – окремі світи, а не один світ, що використовує різні ярлики".

Запитання до самостійного опрацювання

1. Проведіть дослідження та визначте хто з дослідників увів у науковий обіг поняття "мовна особистість".

2. На вашу думку, у чому виявляється взаємозв'язок мови, мовлення та комунікації?

3. Хто з науковців увів у науковий обіг поняття "картина світу"? Як ви розумієте поняття "мовна картина світу"?

4. Чи можна стверджувати, що кожен носій мови є одночасно носієм національної мовної картини світу?

Тема 4. Основні типи та параметри ділових культур у міжнародних відносинах

Поняття культури є складним і багатобарвним. У суспільній науці існують різні підходи до трактування цього поняття.

Культура трактується як система цінностей, поглядів, норм, спільна для певної групи людей. У загальному вигляді культура розуміється як спосіб життя людей, виконання ними різних ролей у суспільстві. Особливість способу життя суб'єкта, яка виражається поняттям "культура", пов'язана з її діяльністю.

Відомий голландський науковець Г. Гофстеде використав статистичні дані для аналізу культурних цінностей. Такі дослідження дали змогу встановити, що феномени культури можуть бути виміряні за такими параметрами:

- дистанція влади (від низької до високої);
- колективізм – індивідуалізм;
- маскуліність – фемінінність;
- уникнення невизначеності (від сильної до слабкої).

Ці параметри є вихідними в теорії культурних вимірів Г. Гофстеде і виступають у різних комбінаціях між собою, що і визначає ментальність відповідної культури [12, с. 89].

Представники культур із високою дистанцією влади вважають, що влада – це найважливіша частина соціального життя, а носії влади розглядають своїх підлеглих як людей, які надто відрізняються від них самих. Тут високу цінність має обов'язковість, виконавча культура, авторитарні установки та жорсткий стиль керівництва. У цих культурах негласно існує переконання, що у світі має бути певна нерівність, у якій кожен має своє місце.

В ієрархічних суспільствах із високою дистанцією влади підлеглі є готовими до нерівномірного розподілу повноважень і тому підкоряються усім вищим посадовим особам. У таких культурах не допускаються протиріччя, жорстка критика чи відверта протидія. Такі взаємовідносини у культурах із високою дистанцією влади базуються на переконанні, що люди народжуються нерівними, у кожного є своє місце в житті, зумовлене складною ієрархічною структурою суспільства, і своя дистанція між різними соціальними верствами суспільства. До культур з високою дистанцією влади Гофстеде відніс турецьку культуру.

У культурах із *низькою дистанцією влади* панує погляд, згідно з яким нерівність у суспільстві має бути зведена до мінімуму. Найбільшого значення тут надається таким цінностям, як рівність у стосунках, індивідуальна свобода і повага до особистості. Підлеглі вважаються такими самими людьми, як і їхні керівники. Комунікація є менш формальною,

а стиль спілкування має консультативний характер. У культурах із низькою дистанцією влади емоційна дистанція між вищими посадовцями і їхніми підлеглими є незначною. Наприклад, співробітники таких організацій завжди можуть підійти до свого керівника з будь-яким питанням і висловити критичні зауваження. Відверта незгода чи активна протидія керівництву також розглядається як норма. До культур з високою дистанцією влади Гофстеде відніс німецьку культуру.

Вимір культур за ознакою *колективізм – індивідуалізм* покликаний показати міру, до якої культура заохочує соціальний зв'язок на противагу індивідуальній незалежності. Колективістська культура характеризується тим, що у ній групові цілі домінують над індивідуальними. Колективізм є притаманним суспільствам із жорсткою структурою, чітким розмежуванням на соціальні групи, в середині яких кожному індивіду гарантовано турботу та увагу решти членів в обмін на беззаперечну лояльність групи. Індивідуалісти досягають більшого матеріального добробуту й завжди мають великий вибір у своєму стилі життя і поведінці. До такого типу культур варто віднести більшість традиційних азійських і африканських культур, а також католицьких країн Південної Європи та Латинської Америки, які вирізняються підвищеною увагою до сімейних і суспільних відносин і цінностей.

Індивідуалістською може бути названа культура, у якій індивідуальні цілі її членів є більш важливими, ніж цілі групові. Індивідуалізм є притаманним спільнотам із вільною соціальною структурою, в яких кожен має турбуватися про себе і свою сім'ю. У культурах Німеччини, США, Австрії, Великобританії, Канади, Нідерландів, Нової Зеландії, зв'язки між людьми є менш важливими. Вважається, що в таких культурах кожна людина має піклуватися про себе, виконання поставлених завдань превалює над будь-якими особистими стосунками. У цих культурах перевага надається змаганням та конкуренції, а не кооперації й співробітництву. Цінується насамперед, право кожного на особисту власність, думку. Схвалюється вміння самостійно приймати рішення.

Тож колективісти змушені дотримуватися численних економічних, соціальних і культурних обмежень, отримуючи натомість надійну підтримку.

Вимір маскулінності – фемінінності покликаний характеризувати ті спільноти і культури, у яких роль статі є чітко окресленою. Чоловічими, на думку Гофстеде, варто вважати культури, у яких цінується прагнення

до успіху, визнання особистих досягнень і турбота про високий достаток. У маскулінних культурах домінують такі цінності: наполегливість, сила, незалежність, матеріальний успіх, відкритість. Маскулінні культури характерні для Австрії, Великобританії, Венесуели, Греції, Ірландії, Італії, Мексики, Швейцарії, Філіппін.

Жіночими слід визнати ті культури, у яких превалюють значущість міжособистісних стосунків, співпраця, прагнення до розуміння і вияв турботи про навколишніх. У фемінних культурах, притаманним Данії, Нідерландам, Норвегії, Португалії, Фінляндії, Чилі, Швеції, цінують емоційні зв'язки між людьми, турботу про інших членів суспільства, а також про саму людину.

Домінування чоловічого чи жіночого верховенства у тій чи іншій культурі впливає на процес комунікації: у чоловічих культурах переважає схильність до агресивного комунікативного стилю, оскільки суперництво є важливішим за співробітництво.

У культурах маскуліного типу люди мають сильнішу мотивацію для досягнення практичних результатів, у роботі вони вбачають смисл життя, визнання, успіх. У країнах фемінного типу наголос ставиться на взаємну залежність і служіння один одному.

Вимір культур за параметром уникнення невизначеності означає порівняння культур у міру відхилень від встановлених ними норм і цінностей.

Гофстеде поділяє культури на два типи – з високим і низьким рівнем невизначеності.

У країнах із високим рівнем уникнення невизначеності у ситуації невідомості люди постійно відчують стрес і страх. Високий рівень невизначеності призводить до підвищеного стресу індивідів. Тому в таких культурах спостерігається високий рівень агресивності.

Представники культур із високою мірою побоювання і невизначеності намагаються уникати незрозумілих ситуацій, забезпечуючись великою кількістю формальних правил, а також намагаються не приймати відхилень від норм у поведінці. Вони нестерпно ставляться до людей з іншим типом поведінки, чинять більший спротив будь-яким змінам, неоднозначно ставляться до двозначності, хвилюються за майбутнє, є мало схильними до ризику. У їхній поведінці яскраво виражена тенденція до внутрішньо-групової згоди. У таких культурах надають перевагу чітким цілям, жорстким графікам роботи і розкладу дій. До культур цього типу відносяться культури Бельгії, Перу, Португалії, Уругваю, Франції тощо.

У культурах із низьким рівнем невизначеності люди більшою мірою схильні до ризику в незнайомих ситуаціях, тому для них є характерним більш низький рівень стресів і страху. Представники цих культур легше сприймають непередбачуваність життя, їх не лякають незрозумілі людські вчинки і новизна ідей, вони терпляче ставляться до всього незвичайного, високо цінують ініціативу, готовність йти на ризик. До таких культур відносяться Данія, Індія, Ірландія, Нідерланди, Норвегія, Сінгапур, США, Швеція.

Теорія культурних вимірів Гофстеде дозволяє гнучко реагувати на несподівані дії партнерів у міжкультурній комунікації і уникати можливих конфліктів у процесі контактів із представниками інших культур [2; с.13].

Завдання 1. Прочитайте та визначте до якого типу культур належить українська [4, с.104].

<i>Ціннісні орієнтації в першій культурі</i>	<i>Ціннісні орієнтації в другій культурі</i>
У професійній діяльності значення має справа	У професійній діяльності значення мають насамперед відносини
Компетентними фахівцями вважають тих, хто знаходить інноваційні рішення, які дозволяють досягати результатів, що перевершують очікувані	Компетентні фахівці – саме ті, хто виконує завдання відповідно до графіка в запланований час
Цінується адаптивність і здатність до імпровізації як прояв того, що люди можуть швидко пристосовуватися до непередбачених ситуацій	Цінується точність і ретельність планування, оскільки вважається, що вони дозволяють уникнути неприємних несподіванок, аварій, збоїв тощо
Авторитет керівника ґрунтується на вміннях, результатах і заслугах	Авторитет керівника залежить від походження, наявності дипломів, сертифікатів, родинних зв'язків
Робоче місце – це "особиста територія". Його оснащення приділяється багато уваги, тому що воно ідентифікується з особистістю фахівця	Приміщення та робоче місце розглядаються як засоби праці, оскільки вони знаходяться у колективному користуванні, тому ніхто ним не приділяє багато уваги
Високо цінується, коли фахівці вміють самостійно діяти, виявляти ініціативу, працювати автономно	Очікується, що відповідальні посадові особи визначають завдання і контролюють їхнє виконання

Запитання до самостійного опрацювання

1. У який спосіб можна порівнювати різні культури? Що є джерелом відмінностей у культурах?
2. Назвіть основні параметри виміру культури відповідно до досліджень відомого соціолога Г. Гофстеде.
3. Чим характеризується колективістська культура і яким країнам вона притаманна?
4. Охарактеризуйте типологію культур згідно з теорією американського дослідника Е. Голла.
5. До якого типу культури ви віднесете Україну відповідно до теорії Г. Гофстеде?

Змістовий модуль 2

Національні особливості ділового спілкування представників різних країн світу

Тема 5. Національні особливості ділового спілкування в англomовних країнах

Ділове спілкування в США

Представники американської культури цінують свій час "гроші – час", вони завжди орієнтовані на справу. Мовою міжкультурного спілкування є американський варіант англійської. Американці готові взятися до справи відразу після знайомства з потенційним партнером. Це не означає, що вони не знають про те, як важливо познайомитися зі своїм колегою ближче і встановити з ним хороші стосунки. Ні, американці орієнтовані на угоду та вважають за краще встановлювати атмосферу довіри під час ділового спілкування.

Вони є представниками монохромної культури, американці відносяться до часу як до майна, яке можна втратити, економити, знайти, витратити та інвестувати. Північні американці більше приділяють увагу пунктуальності та виконанню графіків, на відміну від жителів південних штатів, але мало хто з американців так відноситься до часу як німці або швейцарці.

У процесі спілкування американцям властива неформальність. Під час комунікації вони швидко переходять на ім'я навіть із тими представниками інших культур, з якими щойно познайомилися. Неформальність у спілкуванні демонструє товариськість і гарні взаємовідносини.

Стиль спілкування американських представників залежить від багатьох факторів, серед яких необхідно виокремити етнічне походження та регіональну приналежність, а також індивідуальні особливості особистості.

Американці мають звичку висловлюватися більш прямо, ніж представники Східної Азії, але не так прямо як німці. Більшість американців за столом переговорів говорять голосніше та гучніше, ніж представники стриманих культур. У розмові майже завжди намагаються заповнити паузи, таку поведінку стримані представники японської культури вважають образливою. Американці знають, що перебивати у процесі спілкування не можна, але якщо вони випадково переривають співбесідника під час висловлювання, то це не навмисно.

У процесі невербальної комунікації з американцями будьте готові до прямого зорового контакту та до міцного рукостискання. Дехто з американців вважає, що помірне рукостискання відображає слабкість, а відсутність прямого зорового контакту говорить про непорядність і ненадійність.

Ділове спілкування здійснюється на відстані витягнутої руки, що вважається звичайним у Північній Європі.

У діловому світі американців подарунки дарувати не прийнято. Більшість американців відчують себе не комфортно, якщо їм підносять дорогі подарунки. Якщо ж виникає бажання подарувати щось, то краще вже буде сувенір із емблемою своєї компанії чи організації.

Представники американської культури дуже швидко приймають рішення і пишаються цим. Якщо ж ваш процес ухвалення рішення затягнувся, американці можуть проявляти нетерплячість. Вони приділяють велику увагу юридичній стороні співпраці, тому звертають увагу на деталі договору. Досить часто вже з собою американці приносять угоду та починають розглядати кожний її пункт. У спірних питаннях американці дотримуються умов договору та з підозрою відносяться до ненадійних партнерів, які намагаються змінити договір після його підписання.

Завдання 1. Прочитайте поданий далі текст, поміркуюйте та дайте пояснення ситуації.

Фахівець із Європи, який працював у філіалі страхової компанії у США, був приємно вражений тим, що його секретарка була надто відповідальною. Після завершення певного аспекту роботи, задовго до кінцевого терміну, він наблизився до неї, поклав руку на плече та сказав: "Пет, дуже вдячний Вам. Ваша допомога є надзвичайно вагомим". У відповідь на це секретарка покаржилася директору компанії.

Завдання 2. Прочитайте уважно запропоновану ситуацію. Спростуйте або ж доведіть думку про те, чому саме вчинок Едварда Брауна викликав несподівану реакцію з боку іноземних партнерів.

Едвард Браун із міста Блуфілд, що у Західній Вірджинії (США), одного разу мав ділову зустріч зі своїм діловим партнером, який прибув із Західної Німеччини зі своєю дружиною. Намагаючись справити гарне враження на своїх гостей, Браун надіслав букет червоних троянд до їхнього готельного номера. Вчинок Едварда Брауна спричинив негативну реакцію на його німецького партнера.

Запитання до самостійного опрацювання

1. Як швидко та ефективно встановити контакт з партнерами із США?
2. Скільки часу необхідно американському партнерові, щоб перейти до справи?
3. Порівняйте ставлення до часу представників американської культури та французької.
4. Порівняйте стиль спілкування представників американської культури та представників Англії.
5. Якому стилю переговорів віддають перевагу американські колеги?

Ділове спілкування у Великобританії

Ураховуючи регіональні особливості Великобританії, важливо відмітити та звернути особливу увагу на поведінку ділових людей в Англії під час переговорів. Англіїці орієнтовані на справу, достатньо стримані, прямі. Представники Азії, Латинської Америки їх відносять до монохронного

типу культур. Німці ж, швейцарці та скандинави вважають, що англійці помірно орієнтовані на взаємовідносини, непрямі у своїх висловлюваннях, ієрархічно організовані та відносять їх до поліхромних культур. У протилежність їм американці вважають їх стриманими, формальними, із повільним ставленням до часу.

Насправді ж самі англійці вважають, що вони прямі у висловлюваннях, орієнтовані на справу та дотримуються часу й графіків.

Мовою переговорів представників цієї культури є англійська, мало хто з них володіє іншою мовою.

У взаємовідносинах надзвичайно важливими є характеристики, рекомендаційні листи та особисті рекомендації. Перш ніж перейти до безпосереднього обговорення ділових питань, англійці люблять поговорити зі своїми партнерами. Ініціатива почати ділову розмову має йти від англійців, вони передусім мають пізнати своїх співрозмовників.

Темп ділового життя в Лондоні дещо повільніший, ніж у інших містах. Щодо ставлення до часу, слід зазначити, що англійці чекають від представників інших культур бути пунктуальними, хоча самі можуть запізнитися на декілька хвилин на ділову зустріч. Але зазвичай дбайливо відносяться до часу та цінують його порівняно з представниками італійських, арабських культур, а також із представниками південної Азії.

У процесі комунікації стиль спілкування англійців здебільшого стриманий, що виявляється в недомовленостях, у великому міжособистісному просторі (на відстані витягнутої руки), мові тіла, яка характеризується низьким контактом і стриманими жестами, а також у збереженні спокою під час напружених ситуацій.

Відповідно до паравербальної комунікації англійці намагаються не перебивати свого співрозмовника та не підвищувати голос. Рукописання англійців не прийняті серед колег, але вони легкі та привітні з представниками інших культур. Як фахівці, яких відносять до стриманого типу культури, англійці мало жестикулюють руками. Під час демонстрації знаку "мир" двома пальцями, долоня має бути повернута назовні, якщо ж вона повернута всередину, це свідчить про непристойний знак.

Зоровий контакт не прямий, як і в емоційно-експресивних культурах Італії або Бразилії. Прямий погляд може бути розцінено як грубий і недобррозичливий знак.

Англійці витрачають багато часу на переговори, під час яких обережно відносяться до перебільшень і завищених вимог партнерів.

Презентації на переговорах мають бути професійно оформленими, прямими, містити велику кількість фактів. Англійці цінують письмові домовленості, дотримуються юридичних аспектів і завжди виконують умови контракту. Англійці з підозрою відносяться до подарунків, кращим є запрошення партнера на обід.

Завдання 3. Прочитайте запропонований текст. Поміркуйте та обговоріть у групі, чи правильно було підібрано подарунки.

Англійці запросили своїх японських партнерів на обід додому, щоб поспілкуватися та обговорити деякі домовленості про співпрацю двох компаній. Запрошені гості принесли господарці дому білі лілії, шоколадні цукерки та пляшку вина. Обід пройшов у достатньо привітній обстановці, але дружина господаря мовчала протягом всього вечора.

Запитання до самостійного опрацювання

1. Охарактеризуйте поняття "стиль спілкування". З якими культурами існує порівняння у представників англійської культури?

2. Порівняйте відношення до часу представників англійської культури та італійської.

3. Порівняйте стиль спілкування представників англійської культури та представників Скандинавії.

4. Яке ставлення до подарунків у представників англійської культури?

Тема 6. Національні особливості ділового спілкування та організація співпраці у міжнародних відносинах країн Скандинавії

Ділове спілкування в Швеції

Швеція межує з нордичними культурами, Австралією, Новою Зеландією та Північною Америкою. Майже 5 500 культур світу взаємодіють на підґрунті ієрархічних, формальних відносин.

Шведські фахівці відкриті до співробітництва. Зазвичай вони позитивно відносяться до зустрічей без посередництва та рекомендацій, за умов, що ділова пропозиція має здоровий сенс.

Спрямованість шведської культури на взаємодію виявляється готовністю обговорювати ділові питання вже під час першої зустрічі, відразу ж після декількох хвилин знайомства. Продуктивні в роботі, шведи, готові відразу ж переходити до справ. Вони навіть більше німців не люблять розмови ні про що, називають такі розмови "мертвими".

Представники шведської культури у процесі комунікації дивують своєю прямою, яка інколи сприймається партнерами як грубість. Водночас емоційно стриманий стиль спілкування може бути джерелом непорозуміння під час спілкування з партнерами інших культур. Також більшість представників Північної Європи та Південно-Східної Азії віддають перевагу відкрито не проявляти свої емоції, що контрастує з емоційно експресивними представниками півдня Європи, Близького Сходу і латиноамериканцями, які вільно виявляють свої емоції у процесі комунікації. Така відмінність викликає непорозуміння, тоді коли, стримані й експресивні фахівці намагаються укласти угоду під час ділової зустрічі тет-а-тет.

Стримані шведи під час взаємодії знаходяться на відстані витягнутої руки, у той час коли їх експресивні колеги полюбляють сидіти ближче. Посмішку в шведів можна побачити не так часто, як серед американців чи представників південних культур. Дотики в цій культурі обмежуються тільки рукостисканнями. Зоровий контакт не такий інтенсивний, як у арабських представників, але сильніший, ніж у представників Південно-Східної Азії. Рукостискання у шведів завжди сильні та стримані.

Фахівцям поліхромних культур слід звернути увагу на те, що шведи пишаються своєю пунктуальністю і дотримуються графіків у виконанні справ. Скромність і помірність, які властиві шведам, тісно пов'язані зі стриманою манерою спілкування. Необхідно додати також, що вони негативно відносяться до самореклами.

Подарунки не вітаються, але алкоголь у Швеції коштує дорого, тому доречним буде подарувати марочне вино, коньяк або ж віскі.

Завдання 1. Розгляньте ситуацію подану далі та помірруйте, які аспекти культури вона демонструє. Поясніть, чому представники двох культур не досягли домовленостей.

Молодий шведський фахівець Свен під час першого візиту до Китаю взяв участь у переговорах, які було проведено щодо організації спільного підприємства в Шанхаї. Під час перемовин Свен швидко зрозумів, що глава китайської делегації не зрозумів один із пунктів запропонованої угоди. Щоб пояснити непорозуміння, швед повернувся

до 55-літнього старшого інженера і сказав: "Я бачу, що Ви не розумієте цей пункт. Давайте я Вам поясню його".

Пізніше Свен був здивований, коли невдовзі китайська сторона замовкла, а потім перервала зустріч, не назначив дату наступних переговорів. Саме у той день йому довелося подзвонити додому та повідомити про те, що перемовини перервалися.

Завдання 2. Прочитайте текст і поміркуйте, чому саме шведський представник не зміг зустрітися зі своїм потенційним компаньйоном.

Події відбувалися на виставці в Гуанчжоу. Один співробітник шведської компанії на ім'я Ерік був щасливий, коли менеджер великої китайської компанії виявив інтерес до продукції, виставленої в павільйоні Швеції. Вони обговорили особливості продукції, її якість, поставку, умови оплати, а також ціну.

Коли шведський представник сказав, що наступного дня він хотів би відвідати офіс містера Чжоу: "Так, звичайно, але завтра, я буду дуже зайнятий". Ерік почув лише ту частину, яка містила стверджувальне "так". Наступного дня, Ерік відправився в офіс свого потенційного партнера, але був розчарований, що містер Чжоу "на нараді й буде там до кінця дня".

Запитання до самостійного опрацювання

1. Порівняйте стиль спілкування шведів і латиноамериканців.
2. Надайте інформацію щодо паравербального та невербального спілкування з представниками Швеції.
3. На вашу думку, до яких культур необхідно віднести Швецію – монохромних чи поліхромних?
4. Як ви вважаєте, який краще обрати стиль переговорів із представниками Швеції? Відповідь обґрунтуйте.

Тема 7. Особливості міжкультурного спілкування в країнах з монохромною організацією діяльності

Ділове спілкування в Швейцарії

Швейцарці орієнтовані на довготривалі, якісні взаємовідносини. Для представників Східної Європи важливо враховувати особливість

Швейцарії, цікаво відвідати виставки, галереї, що дозволить ближче познайомитися з країною. Насамперед необхідно запевнити потенційних швейцарських ділових партнерів у коректності та солідності ваших намірів. Цього краще досягти у процесі безпосереднього спілкування зі швейцарцями.

У Швейцарії чотири державні мови: англійська, німецька, французька та італійська, але мовою міжнародних відносин вважають англійську. За характером швейцарці консервативні та допитливі, у ситуаціях непорозуміння не йдуть на конфлікт, а намагаються пристосуватися відповідно до ситуації. Велику увагу звертають на вік співбесідника, більше уваги приділяють досвідченим фахівцям.

Жителям цієї країни притаманна пунктуальність, монотонність, вони не схильні до імпровізації. Швейцарці завжди дотримуються своїх слів та обіцянок, чого вимагають і від інших. Під час спілкування зі швейцарцями необхідно бути ввічливим і стриманим щодо емоційних проявів, особливо у процесі переговорів із представниками німецької Швейцарії.

Під час переговорів відразу переходьте до справ, швейцарці не люблять витратити час марно. Представники цієї країни завжди стримані, можуть навіть здаватися непривітними. Звертатися до співбесідника краще на ім'я, а не за посадою чи професією.

Не варто привертати увагу співбесідника дорогими аксесуарами, це може викликати негативну реакцію. Ділові партнери Швейцарії більше довіряють фінансовим документам, ніж дорогим подарункам.

Відмінною рисою швейцарців є замкнуте особисте життя. Представники інших культур можуть бути запрошені в гості до швейцарця, але тільки після довготривалих взаємовідносин. Зазвичай діловий обід швейцарці влаштовують у ресторані. Під час такого заходу вони цінують гарні манери та дотримання етикету.

Завдання 1. Розгляньте ситуацію непорозуміння між представниками Швеції та Японії. Які культурні аспекти вона демонструє?

Швейцарський фахівець говорить про непорозуміння, яке виникло з представниками японської культури: "Я поцікавився перебігом справ відповідно до проекту, і, як виявилось, було зроблено зовсім небагато. У мене виникли підозри, коли японці навіть не подивилися мені у вічі".

Запитання до самостійного опрацювання

1. Які особливості міжнародних відносин зі швейцарцями?
2. Яка державна мова у Швейцарії?
3. Перелічіть особливості встановлення контактів із представниками швейцарської культури.
4. Яким є відношення до часу в діловій Швейцарії?

Ділове спілкування в Німеччині

Німецьких фахівців вирізняє гарна юридична підготовка, глибокі знання юридичних питань. Відразу ж після знайомства німці готові обговорювати ділові питання, це відбувається під час деяких дискусій. У процесі переговорів вони системно підходять до вирішення питань, починають із головного та обговорюють їх послідовно одне за одним. Німецькі представники дуже спритні, вміють налагоджувати контакти і високо цінують їх. Вони можуть бути вірними під час співпраці, виявляють турботу про тих із ким встановили зв'язок, запрошують їх додому, можуть супроводжувати на вокзал, завжди передають привіт своїм знайомим (особливо представниками інших країн), не забувають вітати зі святами, днем народження, тощо.

Представники німецької культури вільно володіють двома-трьома іноземними мовами, але більшість німецьких фахівців гарно говорять англійською мовою. Для німецьких фахівців головною метою під час комунікації є чіткість розуміння, вони пишаються тим, що говорять те, про що думають. У тому випадку коли орієнтовані на взаємовідносини культури висловлюються непрямо, завуальовано, то німці цінують відверті, прямі висловлювання, але це зовсім не спрямовано на те, щоб образити інші культури.

Німці завжди стримані, вони не проявляють відкрито свої емоції, але південним німцям усе ж притаманна деяка експресивність. На відміну від італійців і латиноамериканців німці мало жестикулюють, зазвичай лице не відображає емоцій і вони не мають звички перебивати один одного.

Німецьким фахівцям належать почуття субординації, внутрішня зібраність і пунктуальність. Сучасний німецький фахівець – це добре освічений, старанний працівник, який цінує своє місце праці.

Завдання 2. Прочитайте та проаналізуйте наведений приклад. Які положення теми він ілюструє?

Багато німецьких підприємців згадують, що під час перших контактів із партнерами азійських країн наші представники вручали їм різні подарунки, які в протоколах відзначалися як сувеніри. Німецькі фахівці, як правило, не готові приймати подарунки, тим більше під час першого контакту, та ще й від зовсім незнайомих людей, окрім того, вони сприймали їх як хабар. Питання про роль подарунків для представників азійської культури мало зовсім інше значення, ділові відносини з їхнього погляду, ґрунтуються на особистих відносинах. Подарунки допомагають установити особисті зв'язки між партнерами. На Заході намагаються уникати будь-яких дій, які можуть виглядати як хабар. Запрошення та подарунки вважаються небажаним впливом або навіть спробою підкупу. Західна модель ділової поведінки будується на суворих етичних правилах.

Запитання до самостійного опрацювання

1. Порівняйте відношення до часу німців та іспанців.
2. Визначте стиль ділового спілкування з німецькими партнерами.
3. Що є головною метою в комунікації для німецьких партнерів?
4. Розкажіть про стиль невербальної комунікації з німецькими фахівцями.

Тема 8. Національні особливості ділового спілкування в країнах з помірно-поліхромною організацією

Ділове спілкування у Франції

Французька мова довго була мовою дипломатичного спілкування, тому французька дипломатія відома своїм шармом і чарівністю. Французькі представники вважають себе елітою, оскільки у них неабиякі досягнення в галузі науки і культури, живопису, літератури, філософії. Документи французьких представників відрізняються добірністю, певними тонкощами і разом із тим змістовністю. Французи цінують охайно та гарно написані папери, що надходять на їхню адресу.

З національних рис французьких представників варто відзначити таку: вони приділяють велику увагу попереднім домовленостям. У діловому

середовищі великого значення набувають особисті зв'язки та знайомства. Французи воліють заздалегідь обговорити ті чи інші питання, щоб потім вирішити їх остаточно. У процесі комунікації французькі представники ніколи не применшують силу партнера. Вони пильно стежать за тим, аби зберегти свою незалежність і не поступитися. Французи жорстко ведуть переговори і переважно не мають запасної позиції, розраховують на перемогу, ставлять у приклад Наполеона. Але разом з тим вони дуже чемні, доброзичливі, схильні до жартів та досить серйозні у справах [11, с. 266].

У процесі налагодження контактів французькі дипломати більш консервативні, ніж представники інших культур. Зазвичай ділова зустріч починається і закінчується рукоштовками, у французів воно досить легке та швидке. Під час представлення вони спочатку називають своє прізвище, а вже потім своє ім'я.

У французів не прийнято вести справи по телефону, тому краще назначити зустріч. У процесі ділової зустрічі французи переважно спілкуються французькою, навіть якщо володіють іншою мовою. Французька мова завжди точна, тому вести ділові переговори французи воліють саме французькою. Усі переговори ведуться переважно у робочі дні та години. У діловій практиці переговори прийнято призначати на 11 години ранку. І навпаки кінець тижня, після обіду в п'ятницю, у них тільки для відпочинку, для сім'ї та подорожей. Французи не завжди пунктуальні: запізнення у них – звичайна річ. Установлення контактів може відбуватися за столом. Ділові прийоми можуть мати різні форми (обід, вечеря). Французи дуже пишаються своєю кухнею, тому рекомендується хвалити страви і напої, якими пригощають співрозмовників. Це сприяє встановленню та налагодженню гарних відносин.

Під час першої зустрічі не варто вручати подарунки своєму діловому партнеру. Сувеніром можуть бути гарні ручки, ділові щоденники тощо.

Завдання 1. Інтонація та тон голосу мають також відмінності залежно від культури. Якщо в одній культурі тон розмови може звучати як істеричний, то в іншій буде розцінюватись як норма для прийнятної дискусії. Яка інтонація та тон прийняті у французькій культурі комунікації? Відповідь обґрунтуйте.

Завдання 2. Посніть, використовуючи власні приклади, ваше розуміння поняття "французький стереотип".

Завдання 3. Складіть порівняльний список 10 французьких та українських фразеологічних виразів, не повторюючи їх.

Запитання до самостійного опрацювання

1. Яке ставлення до часу у представників французької культури?
2. Як правильно встановити контакт з французькими партнерами?
3. Які особливості процесу переговорів із французьким представниками?
4. Перелічіть особливості етикету під час ділового обіду у французів.

Ділове спілкування в Італії

Італійська дипломатія нараховує кілька тисячоліть, має величезний досвід і традиції. Італійські дипломати відзначаються витонченістю, але до їхніх позитивних якостей не належить акуратність і пунктуальність, вони можуть запізнитися на обід, вечерю, затримати зустріч і навіть не помітити цього. Вони вільно розпоряджаються часом.

Американці, представники північної Європи воліють відразу переходити до справ, італійці ж передусім знайомляться зі своїми партнерами, налагоджують особисті взаємовідносини. Найкраще вони це здійснюють за обіднім столом чи за вечерею.

У процесі ділового спілкування із представниками інших культур італійці стають відносно близько щодо них. Італійці як представники доброзичливої й експресивної культури, відчують себе некомфортно на відстані витягнутої руки.

Експресивність італійців проявляється також у зоровому контакті. В Італії прямий зоровий контакт означає зацікавленість у співпраці.

Деякі скандинави та північні американці іноді неправильно розуміють доброзичливість і люб'язність італійців та звертаються до них на ім'я. У ситуаціях ділового спілкування необхідно звертатися за прізвищем.

Зовнішній вигляд італійця відображає його внутрішні цінності. Італія законодавиця модних тенденцій, тому італієць одягається належним чином, чим виявляє повагу до представників іншої культури.

Завдання 4. Прочитайте висловлювання двох культур, поміркуйте та опишіть представників, які належать до двох різних культур.

Дослідники в галузі міжкультурної комунікації провели експеримент, вони попросили італійця та японця дізнатися конкретну інформацію один про одного. Після такої розмови вони провели інтерв'ю з кожним із них окремо. Італієць сказав: "Загалом він видався мені приємним співрозмовником, але так про себе майже нічого не сказав". Версія японця була такою: "Він поведився дружньо, але зовсім не дав мені можливості висловитися".

Завдання 5. Дайте своє пояснення запропонованій ситуації.

Відстань під час міжкультурної комунікації. Дослідження довели, що у американців комфортно вважається зона більше, ніж на відстані витягнутої руки. У латиноамериканців спостерігається тенденція знаходитися ближче один до одного, ніж у англійців. Визначте, на якій відстані один від одного спілкуються італійці, поясніть чому саме.

Запитання до самостійного опрацювання

1. Яке ставлення до часу в італійців. Як поводитися, коли італійський партнер запізнився на півгодини?
2. Як правильно встановлювати контакт із італійським представником?
3. Назвіть особливості паравербальної (невербальної) комунікації із представником італійської культури.
4. Про що говорить відсутність прямого зорового контакту в процесі комунікації з італійцем?
5. Які форми спілкування прийняті серед італійців?

Тема 9. Особливості ділового спілкування в Арабських країнах

Ділове спілкування в Єгипті

Комунікація фахівців східних держав має певну особливість. Вона відрізняється прихильністю до ідеї арабської єдності. Деякі з арабських фахівців вкрай мовчазні. Інші – представники Сирії, Єгипту – значно

говірки. Зазвичай фахівці ретельно готуються до комунікації. Це диктується високим професіоналізмом. Арабські фахівці добре знають іноземну мову, особливо – французьку та англійську. Представники арабських культур – дисципліновані, хороші полемісти й оратори. Це варто враховувати на переговорах і під час конференцій. Вони вміють налагоджувати контакти, відзначаються гостинністю. Арабські фахівці непогані актори. Коли вони не хочуть відповідати, вони посміхаються, запевняють, що нічого не знають із обговорюваного питання, намагаються уповільнити час чи обмовляються "загальними фразами". Добре підготовлені фахівці зазвичай суворо дотримуються інструкцій. Без інструкцій вони воліють не вступати в дискусію.

Фахівці низки арабських країн воліють триматися і щодо контактів, і щодо зустрічей пасивно. Дехто з них визнає, що навіть під час рутинних розмов з офіційними особами інших країн воліє говорити, що нічого не знає про обговорення питання, навіть якщо він добре поінформований, тримає паузу тільки для того, щоб мати час поміркувати. Іноді вони вживають такі фрази, що відразу складно зрозуміти, що вони означають, їх важко розуміють навіть самі фахівці.

Завдання 1. Прочитайте наведену нижче ситуацію, поміркуйте та поясніть які параметри культури вона демонструє. Відповідь обґрунтуйте.

Представник арабської культури, який проживає в Німеччині, скаржиться на те, що ніби на нього завжди витріщаються у транспорті: "Вони дивляться мені прямо в вічі, ніби я прибув із іншої планети".

Завдання 2. Прочитайте теоретичні аспекти сформульовані вище та розгляньте поведінку двох культур (арабської та скандинавської) у процесі ділової наради. Відповідь обґрунтуйте.

Запитання до самостійного опрацювання

1. Як відбувається встановлення контактів із представниками Єгипту?
2. Які форми звертання прийнято вживати у процесі комунікації з єгиптянами?
3. Опишіть особливості невербального та паравербального спілкування з єгиптянами.

4. Поясніть відношення єгиптян до часу. Визначте та опишіть термін виконання робіт єгиптянами у співпраці з іншими представниками культур.

Тема 10. Висококонтекстуальні культури Сходу. Національні особливості ділового спілкування

Ділове спілкування в Японії

Представники східних культур можуть пишатися своїм професіоналізмом. Принципом японських фахівців є постійне поповнення знань. Вони велику увагу приділяють вивченню англійської мови як міжнародної, оскільки на їхнє переконання глибокі знання мови є особливо важливими.

Одна цікава риса відрізняє кадри японських фахівців – визнання позитивної ролі династії в певній сфері, що, на думку японців, сприяє професіоналізму і їхній відданості організації, підприємства. В Японії нерідко можна зустріти фахівців у третьому і навіть четвертому поколіннях. Необхідно відмітити "загадкову посмішку" японців та мистецтво приховувати свої думки. Для японця вимовити слова "так" і "ні" – далеко не проста справа. Вони також ретельно уникають слів "не можу", "не знаю", поширюють таку особливість у діловому спілкуванні. Японці не схильні висловлювати свої думки прямолінійно, а зміст фраз навмисно завуальовують обмовками, у яких закладена невизначеність. З покоління в покоління їх привчали говорити натяками, щоб уникати зіткнення думок, радили уникати прямих тверджень.

У співпраці з представниками східних культур варто пам'ятати про те, що вони не терплять найменшої образи, грубого слова і самі утримуються від подібних висловів. Їхня ввічливість робить їх приємними співрозмовниками. Природно, що вони і від вас чекають такої ж люб'язності. Делікатність цінується японцями найбільше. Можливо, ще більше, ніж у англійців, у японців цінується мовчання.

Японцям властива акуратність, їхній стиль – обов'язковість, пунктуальність у всьому. Вони вміють слухати партнера, демонструють увагу, заохочуючи співрозмовника висловлюватися, що однак аж ніяк не слід розуміти як згоду з вашою думкою.

Завдання 1. Прочитайте наведену нижче ситуацію, поміркуюйте та поясніть, як саме відбувається візуальний контакт у представників східних культур.

Керівник з маркетингу з США, фірми головного виробника автомобілів, дійшов висновку, що йому було надзвичайно важко співпрацювати з японцями. Під час зустрічі японські колеги були не багатослівні та майже нічого не говорили. Коли ж їх запитали, чи погоджуються вони з його пропозиціями, вони відповіли "так", але нічого не зробили для того, щоб утілити його ідеї.

Завдання 2. Прочитайте текст і поясніть, чому японські представники відмовились від запропонованих господарем подарунків.

Хуан Рамірес, представник іспанської компанії з виробництва офісних меблів, одного разу запросив до себе групу японських покупців. Дізнавшись про любов японців до подарунків, він придбав кожному гостю по одному кишеньковому ножу. Він розпорядився, щоб подарунки обережно загорнули в японському стилі (папером пастельного кольору без бантів). Хуан розмістив подарунки на місці кожного гостя за обіднім столом. Коли ж японці розгорнули свої подарунки, одразу ж запанувала незручна тиша. Кожний із них обережно поклав ножа назад до коробки і потупив погляд у задумі. Коли обід було завершено, гості встали з-за столу та залишили подарунки на місці.

Завдання 3. Прочитайте текст. Обговоріть у групі основні параметри американської та китайської культур. Чому представники китайської культури відмовились від обіду? Які аспекти культури характеризує описана нижче ситуація?

Коли до Нешвілу (США) прибула делегація потенційних покупців із Китаю, консультант із експорту Кен Кіркпатрік вирішив проявити гостинність і влаштував для неї VIP-прийом. На обід він замовив найкращі вирізки телячих реберець. За традицією найкращих американських ресторанів, телятину подали недосмаженою. Коли ж китайці подивились на подану страву, то одразу ж зблідніли і відмовилися торкатись такої страви.

Запитання до самостійного опрацювання

1. Як відбувається встановлення взаємовідносин із представниками японської культури?
2. Які форми звертань прийняті у спілкуванні з японцями?
3. Яким є відношення до часу японців?
4. Розкрийте традицію обміну подарунками як частину взаємодії з представниками японської культури.

Тема 11. Особливості ділового спілкування в країнах Латинської Америки

Дипломати країн Латинської Америки відзначаються високим професіоналізмом. Особливістю дипломатії є глобалізм у підході до міжнародної проблематики, що впливає з прагнення, опираючись на своє стратегічне положення, природний, промислово-технологічний і людський потенціал, посісти місце однієї з провідних країн світу. Латиноамериканській дипломатії притаманні також такі риси, як твердість і послідовність у відстоюванні своїх позицій, чіткість і лаконічність у їхньому викладі, старанність у підготовці документів, уміння йти на розумні компроміси.

Варто запам'ятати, що латиноамериканські дипломати ведуть переговори не поспішаючи, завзято, ідуть на практичні пропозиції, а якщо є фінансові проблеми, матеріальні витрати, то діють обережно.

Загалом латиноамериканці є експансивними, товариськими, вільно та яскраво виявляють свої симпатії. Чоловіка можуть поплескати по плечу, а жінці – поцілувати руку. У країнах Латинської Америки не люблять довгих і пустих бесід, а тому надають перевагу отриманню точних відповідей. Полюбляють вести жваву розмову. Саме тому вони завжди відкриті. Етикет порівняно з західними країнами спрощений.

В одязі чоловіки дотримуються класичного стилю, зазвичай одягають темні костюми, слідкують за своїм зовнішнім виглядом і завжди добре та зі смаком одягнені.

Завдання 1. У співпраці з представниками інших культур у міжнародних відносинах необхідно дотримуватись загальноприйнятих правил. Прочитайте та прокоментуйте запропоновану ситуацію.

Хуліо, фахівець із Аргентини, який прагне вдосконалити свої знання англійської мови, відвідує курси ділової англійської. Щоразу після занять

він залишається, щоб поставити кілька запитань викладачу Давиду Форду. Коли ж Хуліо намагається підійти до містера Форда, той щоразу намагається віддалитися на певну відстань. Хуліо думає, що містеру Форду не подобається те, що він ставить надто багато запитань. Хуліо розуміє це таким чином, що тим, хто навчається не варто задавати питання після занять.

Запитання до самостійного опрацювання

1. Розгляньте та обговоріть у мінігрупах встановлення контактів із представниками латиноамериканської культури.
2. Проаналізуйте вербальну та паравербальну комунікацію латиноамериканських представників. Відповідь обґрунтуйте.
3. Яким ви вбачаєте стиль переговорів латиноамериканських представників?
4. Як взаємопов'язані формальність, ієрархія та статус у латиноамериканському суспільстві?

Рекомендована література

Основна

1. Донец П. Н. Основы общей теории межкультурной коммуникации / П. Н. Донец. – Харьков : Штрих, 2001. – 384 с.
2. Дубова В. В. Культура спілкування майбутніх фахівців із міжнародних відносин : навч. посіб. / В. В. Дубова. – Хмельницький : ХНУ, 2010. – 278 с.
3. Євдокімова-Лисогор Л. А. Основи міжкультурного діалогу : навч. посіб. / уклад. Л. А. Євдокімова-Лисогор. – Харків : Видавництво Іванченка І. С., 2017. – 72 с.
4. Колбіна Т. В. Основи міжкультурної комунікації для студентів-економістів : навч. посіб. / Т. В. Колбіна. – Харків : ВД "Інжек", 2008. – 152 с.
5. Куриляк В. Є. Менеджмент: міжцивілізаційні і міжкультурні основи : монографія / В. Є. Куриляк. – Київ : Кондор, 2010. – 482 с.
6. Мясоєдов С. П. Основы кросскультурного менеджмента: Как вести бизнес с представителями других стран и культур : учеб. пособ. / С. П. Мясоєдов. – Москва : Дело, 2003. – 256 с.
7. Тер-Минасова С. Г. Язык и межкультурная коммуникация / С. Г. Тер-Минасова. – Москва : Слово, 2000. – 262 с.

Додаткова

8. Голова Н. І. Спецкурс "Психологія толерантності людських стосунків" / Н. І. Голова // Позакласний час. – 2010. – № 7. – С. 46–49.

9. Лекторский В. А. О толерантности / В. А. Лекторский // Философские науки. – 1997. – № 3 – 4. – С. 14–19.

10. Попов В. И. Современная дипломатия: теория и практика : курс лекций. Ч.1. Дипломатия – наука и искусство / В. И. Попов // ДА МИДРФ. – Москва : Научная книга, 2000. – 576 с.

11. Садохин А. П. Теория и практика межкультурной коммуникации : учеб. пособ. / А. П. Садохин. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 271 с.

12. Bennett Christine I. Comprehensive multicultural education: theory and practice / Ch. I. Bennett. – Boston : Allyn and Bacon, 1990. – 413 p.

13. Hofstede G. Organizing for Cultural Diversity / G. Hofstede // The European Management Journal. – 1989. – Vol. 7, No. 4. – P. 262–263.

14. Hall Edward T. Beyond culture / Edward Twitchell Hall. – Garden City, New York : Anchor Press / Doubleday, 1981. – 298 p.

15. Hall T. Edward. The silent language / E. T. Hall. – New York : 1959. – 242 p.

16. Hofstede G. J. Research on cultures: how to use it in training? / G. J. Hofstede // The European Journal of Cross-Cultural Competence and Management. – 2009. – Vol. 1, No. 1. – P. 18–27.

17. Smith P. B. A Dimensional Analysis Across 43 Nations / P. B. Smith, Shaun Dugan, Fons Trompenaars // The Journal of Cross-Cultural Psychology. – 1996. – No. 27.2. – P. 231–264.

Інформаційні ресурси

18. Матеріали ЄС і Ради Європи [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.isi.gov.uk.

19. Навчальна дисципліна "Міжкультурна комунікація" [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=6843>.

20. Офіційний сайт Європейського Союзу. – Режим доступу : www.europa.eu.com.

21. Офіційний сайт Центру україно-африканських досліджень. – Режим доступу : <http://cuar.in.ua/cuar/main>.

22. Сайт національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua>.

Зміст

Вступ.....	3
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти міжкультурної комунікації	4
Тема 1. Міжкультурна комунікація та її роль у сучасному мультикультурному світі	4
Тема 2. Теоретичні основи міжкультурної комунікації	6
Тема 3. Мова міжнародних відносин і співпраці.....	7
Тема 4. Основні типи та параметри ділових культур у міжнародних відносинах	9
Змістовий модуль 2. Національні особливості ділового спілкування представників різних країн світу.....	14
Тема 5. Національні особливості ділового спілкування в англomовних країнах	14
Тема 6. Національні особливості ділового спілкування та організація співпраці у міжнародних відносинах країн Скандинавії	18
Тема 7. Особливості міжкультурного спілкування в країнах з монохромною організацією діяльності	20
Тема 8. Національні особливості ділового спілкування в країнах з помірно-поліхромною організацією	23
Тема 9. Особливості ділового спілкування в Арабських країнах....	26
Тема 10. Висококонтекстуальні культури Сходу. Національні особливості ділового спілкування	28
Тема 11. Особливості ділового спілкування в країнах Латинської Америки	30
Рекомендована література.....	31
Основна	31
Додаткова	32
Інформаційні ресурси	32

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

МІЖКУЛЬТУРНА КОМУНІКАЦІЯ

**Методичні рекомендації
до практичних завдань
і самостійної роботи студентів
спеціальності 291 "Міжнародні відносини,
суспільні комунікації та регіональні студії"
другого (магістерського) рівня**

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Укладач **Євдокімова-Лисогор** Леся Анатоліївна

Відповідальний за видання *І. П. Отенко*

Редактор *А. С. Ширініна*

Коректор *В. Ю. Труш*

План 2021 р. Поз. № 23 ЕВ. Обсяг 34 с.

Видавець і виготовлювач – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Науки, 9-А

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.*