

СПЕЦИФИКА КРОССКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ

Гришаева С. А., г. Москва

В процессе коммуникации всегда происходит «кодирование» информации отправителем и, соответственно, последующее «декодирование» информации реципиентом. Естественно, чем выше степень соответствия между результатами процесса «кодирования» и «декодирования», тем эффективней и результативней коммуникация.

Но система «кодов» достаточно значительно отличается у представителей разных культур, что может приводить к возникновению барьеров в процессе организационной коммуникации.

Интересно в этой связи упомянуть метафорическое выражение Э. Холла о «культурных очках», через которые, по его мнению, мы смотрим на мир: «большинство людей рассматривают собственную культуру как центр и меру вещей <...> нормальный человек обычно не осознает, что образцы его поведения и способы восприятия окрашены его собственной культурой и что люди других культур имеют другие точки зрения, систем ценностей и норм». [1, с. 103]

Существует множество параметров сравнения культур, которые нужно учитывать при организационной коммуникации: отношение ко времени, отношение к пространству, степень избегания неопределенности, приверженность ценностям индивидуализма или коллективизма и т. д.

В процессе коммуникации между представителями различных культур могут возникать коммуникативные барьеры, обусловленные так называемыми «культурологическими помехами». С точки зрения О. А. Леонтович [2, с.230-231], можно выделить следующие из них:

- различия менталитетов и национальных характеров;
- расхождения в языковых картинах мира, включая восприятие времени и пространства;
- коммуникативная асимметрия;
- действие культурных стереотипов;
- различия в ценностных ориентирах;
- несовпадение культурно-языковых норм;

- расхождения в пресуппозициях (т.е. в предшествующих суждениях или предположениях) и фоновых знаниях;
- культурно-специфические различия в приписываемых языковым единицам коннотациях;
- неодинаковое восприятие юмора;
- различия в коммуникативных стратегиях;
- специфические формы и средства невербальной коммуникации, используемой в разных культурах.

Как мы видим, спектр возможных ошибок коммуникации достаточно широк. В организационной коммуникации, целью которой является как можно более точное понимание передаваемого сообщения, ошибка может привести к достаточно значимым финансовым и имиджевым потерям, конфликтам и т. д. Поэтому необходимо учитывать «культурные коды», используемые всеми участниками коммуникации, и при «декодировании» делать поправку на данные различия.

Кроме того, в теории межкультурной коммуникации выделяется целый ряд так называемых «парадоксов межкультурного общения» [2, с. 24–29], которые вступают в противоречие с принципами, выделяемыми в общей теории коммуникаций. Среди них, на наш взгляд, особенно важно учитывать следующие.

1. В процессе межкультурной коммуникации может не срабатывать постулат о полноте описания и достаточности информации. Внутри культуры нет необходимости в избыточности информации, т. к. многое понятно участникам коммуникации в силу предшествующего социального опыта, а дополнительная информация, наоборот, может тормозить ход процесса общения и снижать его эффективность. Однако при взаимодействии представителей различных культур может возникать дисбаланс между объемами их старого и нового знания о родной и чужой культуре. Именно поэтому то, что для представителей «родной» культуры считается само собой разумеющимся, требует дополнительного уточнения и некоторой избыточности информации для представителя иной культурной среды, что обязательно требуется учитывать в процессе организационной коммуникации.

2. Часто не срабатывает и постулат о тождестве, т. к. идентификация новых объектов по аналогии со старыми, облегчающий процесс понимания при коммуникации внутри

«родной» культуры, приводит к коммуникативным сбоям, «помехам» в процессе взаимодействия в инокультурной среде. Возникающие в процессе идентификации ассоциации всегда есть результат предшествующего социального опыта индивида, тесно связанного с его социализацией в определенной культурной среде. Недоучет этого обстоятельства в процессе коммуникации приводит к искажениям идеи сообщения, актуализацией в сознании реципиента паттернов, не имеющих ничего общего с передаваемым содержанием.

3. Постулат о соотнесении привычных действий с так называемыми скриптами (или сценариями), когда при ответной реакции на предъявляемый стимул «включается» цепочка стереотипных действий, тоже не всегда срабатывает в процессе межкультурной коммуникации в результате несовпадения скриптов в разных культурах. Упрощение информации при ее восприятии – естественно для процесса коммуникации. Респондент всегда неохотно отказывается от привычной, «устоявшейся» картины мира, предпочитая ее чему-то новому и незнакомому. Отсюда возникает вероятность примитивизации чуждых культурных образцов, недооценка сложных для восприятия элементов сообщения.

4. В процессе межкультурной коммуникации необходимо учитывать и постулат об общей памяти, т. к. основу коммуникации составляет коллективная память, включающая в себя знания об определенных культурно-исторических событиях, личностях, понятиях, исторических контекстах употребления идиом, понимания контекста юмористических высказываний. Недостаточное знание об этих и других компонентах коллективной памяти приводит к коммуникативным сбоям и неадекватному пониманию сообщения.

5. Осуществляя коммуникацию в инокультурной среде, необходимо особое внимание уделять учету асимметрии семиотических систем (всех видов вербальных и невербальных знаков) зачастую не просто отсутствующих, а, следовательно, неадекватно воспринимаемых реципиентами, но и обладающих принципиально иным значением, иногда даже оскорбительным или ненормативным.

6. Даже постулат об искренности и правдивости имеет свою специфику в межкультурной коммуникации из-за несовпадения

моральных и этических норм, относительности понятий времени, пространства, системы оценок и т. д.

Мы коротко остановились на примерах различий культур, влияющих на эффективность процесса коммуникации. Конечно, это «капля в море» различий, существующих между разными этническими культурами. Но даже на этом небольшом по объему материале можно увидеть разницу восприятий, разницу отношений к каким-либо ценностям или шаблонам поведения, препятствующим адекватному восприятию сообщения или же, наоборот, при правильной «подстройке» под специфику культуры, позволяющим добиться впечатляющих успехов в осуществлении коммуникации.

Литература

1. Андреева, Г. М. Психология социального познания / Г. М. Андреева. – М.: Аспект Пресс. – 2000г. – 288 с.
2. Леонтович, О. А. Русские и американцы: парадоксы межкультурного общения / О. А. Леонтович. – М.: Гнозис. – 2005г. – 344 с.