

Этика служебного поведения



к.с.н., доцент кафедры ЭУ
Масилова Марина Григорьевна

Социально-культурные детерминанты коммуникации

Тема 6

Цель данной лекции – понять, как культура влияет на коммуникацию, освоить ключевые модели культурных различий и научиться применять принципы межкультурной компетентности для успешного и этичного взаимодействия

**«Мир разный –
общаемся успешно!»**

Культура как система координат



Культура

– это система разделяемых группой людей ценностей, верований, норм, традиций, обычаев, символов и моделей поведения, которая:

- ✓ формирует их идентичность и принадлежность,
- ✓ определяет, что считается «правильным», «желательным», «нормальным»,
- ✓ влияет на восприятие мира, мышление и действия,
- ✓ передается из поколения в поколение через обучение и социализацию.

Влияние культуры на коммуникацию

Культура определяет:

- **Что мы говорим
(и о чем молчим)**
- Приемлемые темы, уровень прямолинейности, использование контекста

Что мы не говорим (невербалика)

значение жестов, мимики, дистанции, прикосновений, взгляда, отношения ко времени

Как мы говорим

тон, громкость, темп, стиль аргументации

Как мы интерпретируем

наш "культурный фильтр" придает смысл полученным сигналам

Из википедии:

Герт Хофтеде (1928-2020)

нидерландский социолог, предложивший совокупность показателей, определяющих культурные характеристики различных народов на основе исследований. Он сравнил ответы на один и тот же опрос 117 тысяч сотрудников из 50 стран.

Вошел в двадцатку наиболее влиятельных интеллектуалов в сфере бизнеса. Г.Хофстеде являлся почётным доктором семи европейских университетов.



Ключевые измерения культурных различий



1 Дистанция власти (Power Distance Index – PDI)

Суть: степень иерархии и распределения власти

Высокая PDI

(Россия, Китай, арабские страны, Латинская Америка)

- Иерархия строгая и очевидная.
- Подчиненные ожидают четких указаний, редко оспаривают решения начальства.
- Уважение к статусу и возрасту крайне важно.

Низкая PDI

(Скандинавия, Германия, Израиль, США, Великобритания)

- Иерархия уплощенная, власть основана на компетенции.
- Подчиненные могут открыто обсуждать решения с руководителем.
- Ожидается равенство в общении.

Коммуникация: Вертикальная, формальная. Критика начальства в лицо недопустима. Обращение по должности/имени-отчеству. Важность статусных символов.

Коммуникация: Более горизонтальная, неформальная. Допустимо обсуждение и несогласие. Обращение по имени.

2 Индивидуализм / коллективизм (IDV)

Суть: степень, в которой люди интегрированы в группы и степень приоритета личных целей над групповыми

Индивидуализм

(США, Австралия,
Великобритания, Нидерланды)

- "Я"-сознание. Личная инициатива, ответственность, достижения
- Личные права, свобода, приватность
- Отношения более инструментальны

Коммуникация: Прямая, ориентированная на задачу, отстаивание личной позиции. Акцент на "я". Ценность ясности и откровенности

Коллективизм

(Россия, Китай, Япония, Корея,
страны Латинской Америки)

- "Мы"- сознание. Групповая гармония, лояльность, взаимозависимость.
- Благополучие группы важнее личного.
- Четкое разделение на "своих" и "чужих"

Коммуникация: Непрямая, ориентированная на отношения. Акцент на "мы". Важность контекста и невербальных сигналов. Гармония важнее правды.

3 Достижение/забота (Masculinity / Femininity - MAS)

Суть: Распределение эмоциональных ролей между полами и приоритеты в обществе

Мужская культура

(Япония, Италия, Мексика,
Германия, Великобритания)

- Ценятся амбиции, конкуренция, решительность, успех, карьера.
- Разделение гендерных ролей выражено сильнее.

Коммуникация: Напористая, прямая, конкурентная. Акцент на результатах, цифрах, победах. Решение конфликтов через силу/соперничество

Женская культура

(Скандинавия, Нидерланды,
Франция, Таиланд, Португалия)

- Ценятся сотрудничество, скромность, забота о слабых, качество жизни, баланс работа/личная жизнь.
- Гендерные роли более гибкие.

Коммуникация: Сотрудничающая, косвенная, скромная. Акцент на процессе, консенсусе, благополучии людей. Решение конфликтов через компромисс/переговоры.

4 Избегание неопределенности (UAI)

Суть: степень, в которой члены культуры чувствуют угрозу от неопределенных, незнакомых ситуаций и стараются их избегать (либерализм – консерватизм)

Высокое UAI

(Россия, Япония, Франция, страны Латинской Америки, Южная Корея)

- Стремление к структуре, правилам, формализации.
- Нетерпимость к двусмысленности, отклонениям от нормы.
- Сильный стресс в непредсказуемых ситуациях.

Коммуникация: Предпочитают детальные инструкции, четкие планы. Могут быть многословны, чтобы избежать неясности. Важность экспертного мнения.

Низкое UAI

(Скандинавия, США, Сингапур, Ирландия, Великобритания)

- Толерантность к неопределенности, гибкость, принятие риска.
- Меньше формальных правил, больше импровизации.
- Комфорт с двусмысленностью.

Коммуникация: Лаконичная, допускающая неопределенность. Больше открытых вопросов. Гибкость в обсуждении. Легче воспринимают изменения.

5

Долгосрочная / краткосрочная ориентация (Long-Term / Short-Term Orientation - LTO)

Суть: Временная перспектива общества: ориентация на будущее (LTO), ориентация на прошлое и настоящее (STO)

Долгосрочная ориентация

(Китай, Япония, Южная Корея,
Германия)

- Ценности: Настойчивость, бережливость, стыд как регулятор, адаптивность.
- Фокус на долгосрочных целях, инвестициях в будущее

Коммуникация: Стратегическая, терпеливая, прагматичная. Важность построения долгосрочных отношений для дела

Краткосрочная ориентация

(США, Великобритания, Австралия, страны Африки, Россия)

- Ценности: уважение традиций, выполнение социальных обязательств, защита "лица", абсолютные истины.
- Фокус на быстрых результатах, настоящем.

Коммуникация: Ориентированная на быстрый результат, уважение к традициям и статусу. Важность немедленной отдачи

Вербальная коммуникация в межкультурном контексте



1 Прямая / непрямая культура вербальной коммуникации

С низким контекстом Low-context

(США, Германия, Швейцария,
Скандинавия)

- Информация передается преимущественно вербально, явно и прямо
- Слова воспринимаются буквально. "Да" значит "да".
- Ценят ясность, точность, лаконичность. "Говори, что думаешь".

Пример: Прямой отказ: "Нет, это невозможно"

С высоким контекстом High-context

(Россия, Япония, Китай, арабские страны, Франция)

- Большая часть информации скрыта в контексте: отношениях, ситуации, невербалике, истории взаимодействий.
- Слова воспринимаются с учетом подтекста. "Да" может означать "может быть".
- Ценят дипломатичность, сохранение лица, гармонию. "Читай между строк".

Пример: Косвенный отказ: "Это очень интересное предложение, мы обязательно его рассмотрим" (что часто означает "нет")

2 Стиль аргументации верbalной коммуникации

Линейный (Западный)

Последовательное изложение фактов, логических цепочек (A->B->C->Вывод)

Круговой (Восточный, Российский)

Рассмотрение проблемы со всех сторон, учет истории, отношений, возможных последствий. Часто вывод подразумевается или следует в конце.

Табуированные темы

Различаются кардинально (религия, политика, доход, семейное положение, возраст).

Средства выразительности деловой речи



вербальные

30%

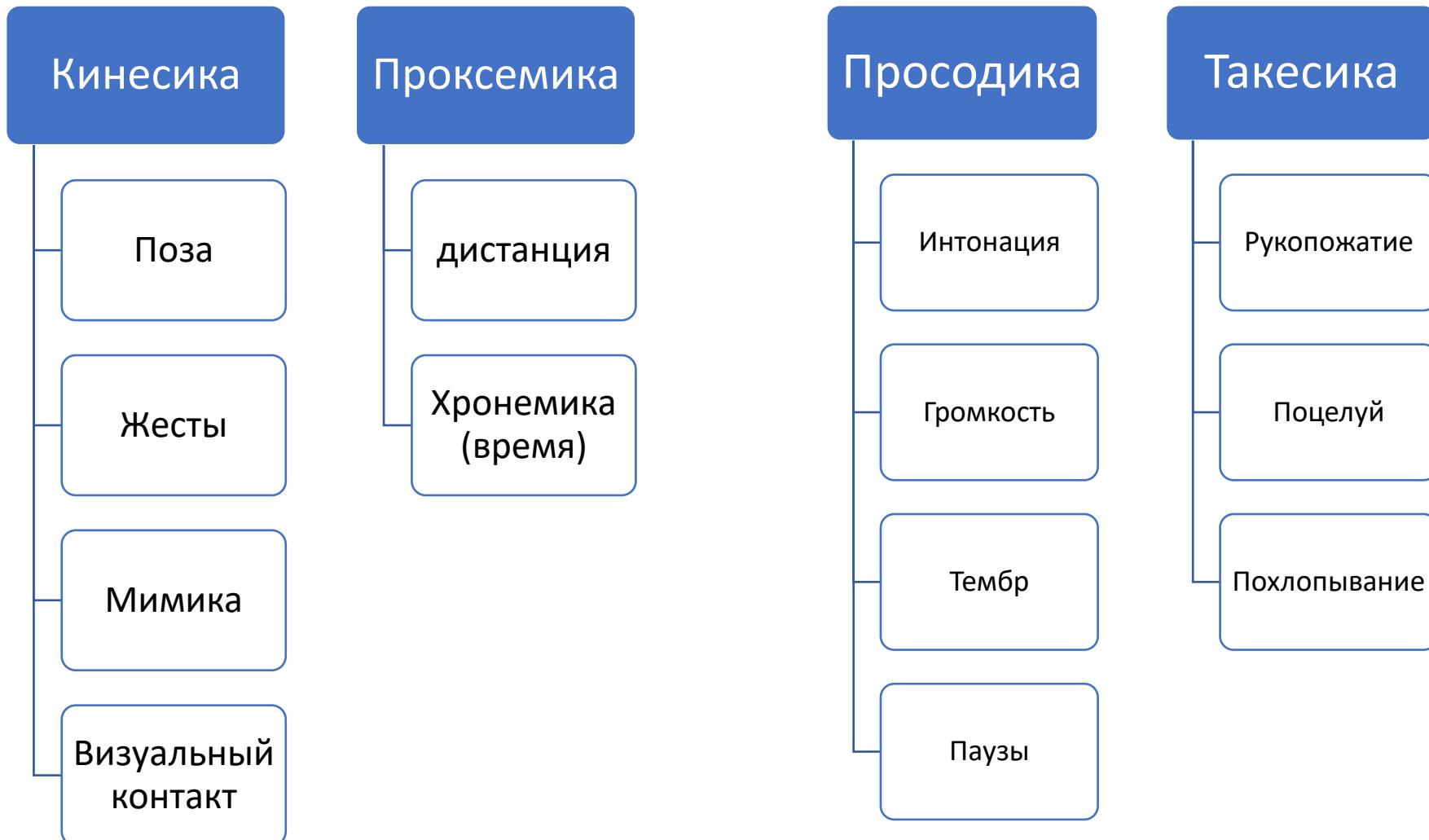


невербальные

70%



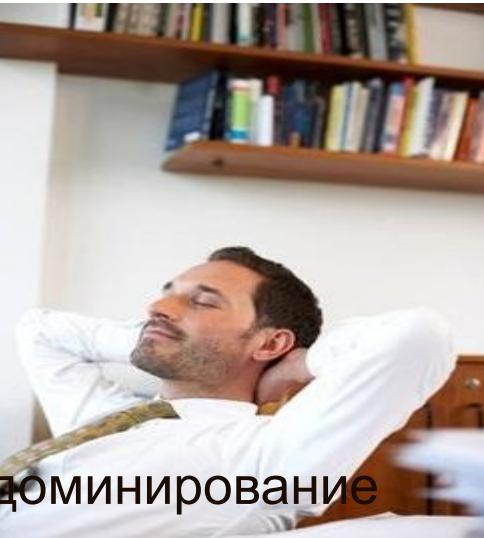
Невербальная коммуникация: язык без слов



примеры



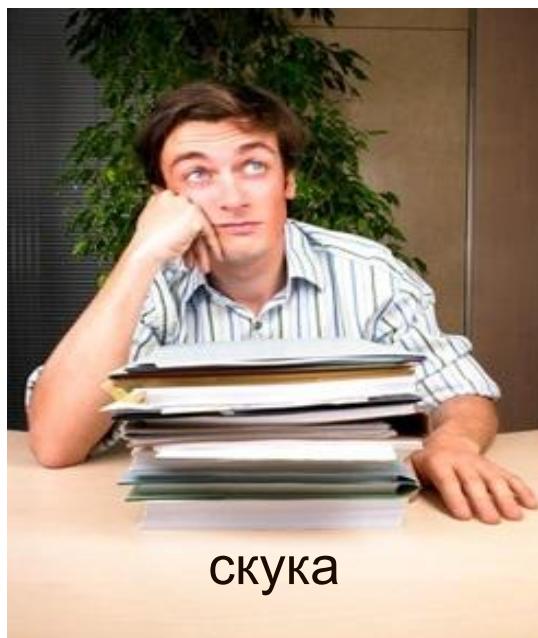
Раздумья,
сомнения



доминирование



симпатия



скуча



неуверенность



а



myJulia.Ru

Поддерживайте зрительный контакт 60-
70% времени разговора



Принципы эффективной межкультурной коммуникации

1. Осознанность и уважение

- Признавать существование и значимость культурных различий
- Проявлять уважение к культурным нормам, ценностям и традициям других людей

2. Знание и изучение

- Изучать базовые культурные нормы различных групп
- Знать особенности коммуникации (вербальной и невербальной) этих культур

3. Эмпатия и открытость

- Стремиться понять мир с точки зрения другого человека
- Подходить к взаимодействию без предубеждений и готовностью учиться

4. Гибкость и адаптивность

- Адаптировать свой стиль коммуникации к культурному контексту собеседника
- Быть готовым к недопониманию и воспринимать его как возможность для прояснения, а не конфликта

Принципы эффективной межкультурной коммуникации

5. Наблюдательность и внимание к контексту

- Внимательно наблюдать за вербальными и невербальными сигналами собеседника
- Учитывать контекст (High-context -/ Low-context): что действительно имеется в виду

6. Ясность и проверка понимания

- Говорить четко и ясно, избегать сленга, сложного бюрократического языка
- Активно проверять понимание: "Правильно ли я понял, что...?"

7. Терпение и отсутствие поспешных суждений

- Проявлять терпение при общении, особенно если есть языковой или культурный барьер.
- Не делать поспешных выводов о человеке на основе его культурных особенностей (избегать стереотипов!)

Понимание социально-культурных детерминант коммуникации – не роскошь, а необходимость для современного государственного служащего. Это ключ к:

- Эффективному выполнению обязанностей: пониманию и удовлетворению потребностей граждан.
- Предотвращению конфликтов и недопонимания: с гражданами и коллегами.
- Построению доверия и авторитета: как представителя власти.
- Укреплению единства: в многонациональной стране.
- Соблюдению этических принципов: уважения, беспристрастности, корректности.

Дом. задание

- 1) Придумайте примеры различий коммуникации, например, в еде и застольях в разных регионах России, странах СНГ.
- 2) Повторите 5 измерений Хофтеде (слайды 8-12).
- 3) Подготовьте интерактивы:
 - ✓ Фото/видео жестов для угадывания
 - ✓ Список фраз для определения High/Low Context.
 - ✓ Вопросы для голосования

