

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-науковий інститут економіки та управління
Факультет менеджменту

Кафедра економічної кібернетики і математичного моделювання

МІЖКУЛЬТУРНІ КОМУНІКАЦІЇ

Методичні вказівки та завдання

до практичних занять для здобувачів вищої освіти
за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти за спеціальністю
241 «Готельно-ресторанна справа»

Миколаїв
2021

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту Миколаївського національного аграрного університету від 30.08.2021 року, протокол № 1.

Укладачі:

- О. В. Шобаніна – д-р екон. наук, професор, професор кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет;
- С. І. Тищенко – канд. пед. наук, доцент, доцент кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет;
- В. П. Клочан – канд. екон. наук, доцент, завідувач кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет;
- І. В. Клочан – д-р екон. наук, доцент, доцент кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет;
- Н. С. Ручинська – канд. пед. наук, доцент, доцент кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет;
- В. О. Крайній – канд. екон. наук, в.о. доцента кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет;
- І. І. Хилько – старший викладач кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет.

Рецензенти:

- С. Ю. Сургова – канд. пед. наук, доцент кафедри соціальної роботи, управління й педагогіки Інституту державного управління, Чорноморський національний університет імені Петра Могили;
- Я. Е. Андрющенко – канд. пед. наук, старший викладач кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу, Миколаївський національний аграрний університет.

© Миколаївський національний аграрний університет, 2021

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. МІЖКУЛЬТУРНА КОМУНІКАЦІЯ ЯК ОСОБЛИВИЙ ВИД СПІЛКУВАННЯ.....	5
Практична робота №1. Виникнення та розвиток міжкультурної комунікації.....	5
Практична робота №2. Теоретичні основи міжкультурної комунікації.....	8
Практична робота №3. Сприйняття, сформовані культурою та його перешкоди в міжкультурній комунікації: особисті сприйняття в рамках культури.....	11
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. КОМУНІКАТИВНІ ПЕРЕШКОДИ ТА ШЛЯХИ ЇХ ПОДОЛАННЯ, МОВА І МІЖКУЛЬТУРНА ВЗАЄМОДІЯ.....	14
Практична робота №4. Парадокси міжкультурного спілкування.....	14
Практична робота №5. Міжкультурна взаємодія в призмі ділової комунікації.....	16
Практична робота №6. Комунікативна асиметрія. Подолання культурних стереотипів та міжкультурних перешкод.....	18
Практична робота №7. Вербальна комунікація та невербальна комунікація, її перешкоди в міжкультурному середовищі. Категорії невербального спілкування.....	21
ЛІТЕРАТУРА.....	24

ВСТУП

Дисципліна «Міжкультурні комунікації» вивчається здобувачами вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» на третьому курсі і являється вибірковою. Покликана забезпечити оволодіння теоретичним матеріалом щодо процесу комунікації, компонентів міжкультурного спілкування, причин міжкультурних комунікативних проблем та стратегій їх подолання, а також паралельне формування практичних навичок адекватної комунікативної поведінки при спілкуванні з представниками різних культурних спільнот. У сучасному суспільстві спілкування людей, які належать до різних національних культурних спільнот стає все більш динамічним. Це потребує вміння молодої особистості правильно висловлювати думки й уважно слухати, розуміти специфічні смисли, які виражають та інтерпретують учасники міжкультурної комунікації.

Мета дисципліни: сформувати і систематизувати знання, що дозволяють розширити уявлення студентів про сутність явищ міжкультурної комунікації. Сприяти виробленню навичок теоретичного осмислення соціокультурної та міжкультурної взаємодії, здатності до аналізу та узагальнення інформації. Виховання у здобувачів усвідомлення особливостей рідної культури та неповторності інших культур. Навчити студентів коректному спілкуванню при міжкультурних контактах, самостійно аналізувати та уникати міжособистісних конфліктів в процесі спілкування з представниками інших культур.

Завдання дисципліни: надати здобувачам цілісну систему знань про основні концепції предмету та головні підходи до міжкультурної комунікації. Ознайомитися з методологічними прийомами комунікативної поведінки в різних сферах людської життєдіяльності; сформувати бікультурну особистість, що спроможна поділяти культурні погляди, цінності та норми інших національних та етнічних спільнот; обирати поведінкові сценарії у прийнятті соціокультурного контексту комунікантів.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. МІЖКУЛЬТУРНА КОМУНІКАЦІЯ ЯК ОСОБЛИВИЙ ВИД СПІЛКУВАННЯ

Практична робота №1.

Виникнення та розвиток міжкультурної комунікації

Мета: засвоєння основних засад виникнення та розвитку міжкультурної комунікації.

1.1. Короткі теоретичні відомості

Одним із найважливіших складників життя людини є комунікація. У широкому сенсі це поняття охоплює значно більше, ніж просто обмін інформацією між людьми. До неї належать канали засобів передачі та одержання інформації, де задіяні машини, прилади, штучний інтелект, комп'ютерні мережі і програми, культурні знаки, космічні реалії тощо.

Попри постійні зміни в суспільстві та природі, незмінною залишається сутність людського спілкування: це обмін думками, інформацією і досягненнями взаємного порозуміння, гармонії стосунків в усіх сферах і на всіх рівнях буття людини. Однак форми, засоби і методи людської комунікації постійно змінюються.

Зі зростанням глобалізаційних змін, поширенням міжнародних контактів, інтернаціоналізацією суспільства загалом змінився і характер спілкування. Налагодження ділових і дружніх контактів із представниками інших держав передбачає володіння іноземними мовами. Однак цього мало, оскільки серйозною перешкодою у спілкуванні з іноземцями є незнання їхніх етнічних і культурних особливостей.

Міжкультурна комунікація – це самостійна галузь науки, яка включає методи і наукові традиції різних дисциплін, але в той же час є частиною загальної теорії і практики комунікацій. Її особливістю є те, що в рамках даного напрямку досліджуються феномен спілкування представників різних культур і пов'язані з цим проблеми.

Виникнення міжкультурної комунікації, як і більшості наук, зумовлене потребами суспільства. Її практична сфера бере початок із найдавніших часів, коли людям доводилося встановлювати різні контакти з чужинцями, що потребувало толерантності і певних знань про

міжкультурні відмінності. Із появою дипломатичних відносин інформація про національно-культурні особливості різних країн стала складником професійної міжнародної діяльності. Особливої актуальності навички у сфері міжкультурного спілкування набули в часи бурхливого розвитку міжнародних контактів, які розпочалися в 70-ті роки ХХ ст.

Об'єктом міжкультурної комунікації є спілкування представників різних національних спільнот, а **предметом** – прийняті в національних спільнотах мовні стереотипи і норми поведінки, спілкування, певні «культурні сценарії» різних дій, усталені моделі сприйняття та оцінювання предметів і явищ, соціально унормовані звички, традиції, ритуали, дозволи, заборони тощо.

Завданням міжкультурної комунікації є формування міжкультурної компетентності, необхідних знань про різні народи та культури з метою уникнення міжетнічних і міжкультурних конфліктів та встановлення комфортних умов спілкування в різних сферах та життєвих ситуаціях.

1.2. Завдання для виконання

1. Проаналізуйте визначення науковців, що наведені в Таблиця 1, та визначте аспекти, які вони найбільше виокремлюють, щодо тлумачення міжкультурної комунікації. Запропонуйте власне визначення міжкультурної комунікації.

Таблиця 1.
Визначення поняття «міжкультурні комунікації»

№ п/п	Поняття
1	«Міжкультурна комунікація – наука, яка вивчає особливості вербального й невербального спілкування людей, що належать до різних національних та лінгвокультурних спільнот. Завданням цієї науки є формування міжкультурної компетентності, необхідних знань про різні народи та культури з метою уникнення міжетнічних та міжкультурних конфліктів та встановлення комфортних умов спілкування в різних сферах та життєвих ситуаціях» (В. Манакін)
2	«Міжкультурна комунікація – це особлива сфера людських відносин, яка об'єднує комунікацію й культуру. Вона відбувається між носіями різних культур і, на думку більшості зарубіжних учених, трактується як взаємодія між представниками різних культур, у ході якої комуніканти проявляють свій досвід, знання й цінності, тим самим виявляючи суть культури» (О. Баглай)

3	«Міжкультурна комунікація – це форма людського спілкування. Її використовують, щоб описати широкий спектр проблем комунікацій, які, звичайно, виникають в об'єднанні, що складається з людей різних культурних, релігійних, соціальних, етнічних поглядів» (Словник термінів, А. Солодка, Т. Мороз)
4	«Міжкультурна комунікація – це формування міжкультурної компетентності, необхідних знань про різні народи та культури з метою уникнення міжетнічних та міжкультурних конфліктів та встановлення комфортних умов спілкування в різних сферах та життєвих ситуаціях» (Ю. Рот, Г. Коптельцева)
5	«Міжкультурна комунікація – процес спілкування і взаємодії, який здійснюють представники різних культур або культурних спільнот» (О. Садохін)
6	«Міжкультурна комунікація – це спілкування людей, які представляють різні культури» (Т. Фрик)
7	«Міжкультурна комунікація – це безпосередній або опосередкований обмін інформацією між представниками різних культур» (О. Біла)
8	<p>«Міжкультурна комунікація (у вузькому значенні слова):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Процес спілкування (вербального і невербального) людей (груп людей), які належать до різних національних лінгвокультурних спільнот, здебільшого, послуговуються різними ідіоетнічними мовами, мають різну комунікативну компетенцію, яка може стати причиною комунікативних невдач або культурного шоку в спілкуванні. 2. Особливий тип культури, який характеризується взаємодією національних (етнічних) культур, етнокультурною компетенцією особистостей, толерантністю, прагненням до міжнаціональної згоди у всіх сферах спілкування». <p>«Міжкультурна комунікація (у широкому значенні слова) – увесь спектр можливих типів спілкування, який відбувається понад межами можливих соціальних груп (дискурсивних систем), починаючи від груп, представники яких є носіями різних культур, до комунікації між чоловіками й жінками або колегами різного віку тощо» (Словник термінів міжкультурної комунікації. Ф. Бацевич)</p>

2. Підготуйте відповіді на контрольні питання.

1.3. Контрольні питання

1. Як і коли виникла міжкультурна комунікація? Що було вирішальним у створенні цієї науки?
2. Охарактеризуйте предмет і об'єкт міжкультурної комунікації.
3. Сформулюйте основні завдання міжкультурної комунікації. Які завдання ставилися перед теорією міжкультурної комунікації на початку її розвитку? Які завдання міжкультурної комунікації можуть постати перед людством у майбутньому?
4. Із чим пов'язане становлення міжкультурної комунікації як науки в Україні?

5. Які практичні та наукові галузі межують із проблематикою і завданнями міжкультурної комунікації?
6. Укажіть основні аспекти міжкультурної комунікації.
7. Чи необхідна спеціальна підготовка до участі в міжкультурній комунікації?

Практична робота №2.

Теоретичні основи міжкультурної комунікації

Мета: засвоєння теоретичних основ міжкультурної комунікації.

1.1. Короткі теоретичні відомості

Міжкультурна комунікація є інтегрованою науковою галуззю, яка передбачає залучення для її потреб категорій, що сформувались в інших суміжних науках: етнос, народ, нація, ментальність, національний стереотип, прототип, архетип, символ, культурний код, національна картина світу. На відміну від інших наук через ці категорії міжкультурна комунікація виявляє і досліджує специфіку вербального і невербального спілкування представників різних національних та лінгвокультурних спільнот. Основними ознаками нації як людської спільноти вважають територію, мову, культуру, історію. Проте нині, в часи швидких змін, масових міграцій, етнічного змішування, кожна з цих класичних ознак нації вже не обов'язкова і може бути спростована.

Щоб краще зрозуміти, що являє собою міжкультурна комунікація, звернемося до поняття «культура», а потім розглянемо поняття «комунікація».

У широкому розумінні поняття «культура» – це сукупність як матеріальних (знаряддя праці, житло, предмети повсякденного побуту, одяг, будівельні споруди, засоби зв'язку, пам'ятники й монументи тощо) так і «духовних» цінностей (релігія, міфологія, освіта, мораль, виховання, наука, мистецтво, література, політика, світоглядні уявлення людей тощо), властивих окремій соціальній групі або суспільству загалом.

У повсякденному житті поняття «культура» вживається в трьох основних значеннях:

- окрема сфера життя суспільства, яка існує у вигляді системи установ і організацій, що займаються поширенням духовних цінностей (театри, музеї та ін.);
- сукупність цінностей і норм, що належать великій соціальній групі, спільності, народу чи нації (елітарна культура, українська культура, культура молоді та ін.);
- досягнення високого рівня людини у будь-якій діяльності (культура побуту, культурна людина в значенні «вихована й освічена» та ін.).

Жодна культура не існує ізольовано. Комунікація і спілкування, які в російськомовній науковій літературі зазвичай не розглядаються як синоніми, є найважливішою частиною людського життя, а значить, і частиною культури. Підкреслюючи їх важливість, багато дослідників прирівнюють культуру до спілкування (комунікації).

Комунікація (від лат. *Communicatio* – спілкування, повідомлення; *commitso* – роблю загальним) – спілкування, обмін думками та інформацією в формі мовних або письмових сигналів, процес передачі інформації від людини до людини. Головний і єдиний суб'єкт комунікації – людина.

У широкому сенсі комунікація – це обмін інформацією між індивідами через посередництво загальної системи символів. У процесі комунікації відбувається обмін повідомленнями, тобто здійснюється передача інформації від одного учасника до іншого. З усіх видів знакової (символьної) поведінки в житті громади найважливішими є використання мови (вербальна комунікація) і супроводжуючої її несловесної поведінки (невербальна комунікація). В сукупності вони утворюють знакову комунікацію, або комунікацію у вузькому сенсі.

Порівнюючи поняття спілкування і комунікації, відзначимо, що загальним є їх співвіднесеність з процесами обміну і передачі інформації і зв'язку з мовою як засобом передачі інформації. Відмінні ознаки обумовлені розходженням в обсязі змісту цих понять (вузькому і широкому).

Поняття «спілкування» і «комунікація» можна розглядати як взаємопов'язані і взаємообумовлені. Без спілкування на різних рівнях неможлива комунікація, так само як і комунікацію можна сприймати як

продовження діалогу, що протікає в різних сферах. Комунікація охоплює найрізноманітніші сфери, включаючи освіту, суспільно-політичну діяльність, управління, консультування (в тому числі медичне), соціальну роботу, журналістику, міжнародні відносини.

Сьогодні в науці поширене універсальне (широке) розуміння комунікації як способу зв'язку будь-яких об'єктів матеріального і духовного світу.

1.2. Завдання для виконання

1. Уявіть культуру у вигляді дерева і розгляньте, що знаходиться на видимій поверхні, а що приховано в його підземній частині. Визначте прояви культури: образотворче мистецтво, література, театр, сучасна музика, архітектура, талант, ритм роботи, організація часу, керування емоціями, імідж людини. Заповніть таблицю:

Видима частина дерева	Невидима частина дерева
1.	1.
2.	2.
3.	3.

У завданні пропонується визначити, до якої частини дерева слід віднести «культуру комунікації», обґрунтувати власні відповіді. Для повного розуміння цього поняття необхідно скласти власне поняття «культура комунікації» й пояснити його сутність.

2. Підготуйте короткі повідомлення про внесок у теорію міжкультурної комунікації таких учених: Е. Сепіра, Б. Уорфа, Е. Холла, М. Маклуена.

3. Підготуйте відповіді на контрольні питання.

1.3. Контрольні питання

1. Які елементи охоплює культура будь-якого народу?
2. Які функції виконує культура в житті людини?
3. Чому існує велика кількість визначень поняття «культура»?
4. Що становить собою культура з точки зору вчених?
5. Як ви розумієте поняття «етнічна» й «локальна» культура?
6. Як взаємопов'язані між собою поняття «культура» й «локальна культура»?
7. Що означає культурна картина світу?

Практична робота №3.

Сприйняття, сформовані культурою та його перешкоди в міжкультурній комунікації: особисті сприйняття в рамках культури

Мета: формування уявлення про сприйняття, сформовані культурою та його перешкоди в міжкультурній комунікації.

1.1. Короткі теоретичні відомості

Особливості сприйняття «іншого», механізми комунікації та адаптації, зміни в структурі особистості, які відбуваються в результаті зустрічі з незнайомою культурою, розвиток людської здатності до комунікації в полікультурному середовищі – ключові проблеми, що викликають пильну увагу фахівців в області міжкультурної комунікації.

На основі численних досліджень комунікації культур західними вченими виділені шість типів реакції на іншу культуру та її представників.

Заперечення відмінностей культур – тип сприйняття, заснований на впевненості в тому, що всі люди в світі поділяють одні й ті ж переконання, установки, норми поведінки. Однак заперечення як тип реакції на іншу культуру з часом зазвичай зазнає змін.

Захист власної культурної переваги – тип сприйняття, в основі якого лежить визнання існування інших культур, але при цьому складається стійке уявлення про те, що цінності і звичаї чужої культури становлять загрозу звичного порядку речей, світоглядним засадам, сформованому образу життя. Типові ситуації, коли формування захисної реакції практично неминуче: контакти представників різних рас, зовні, фізично відрізняються один від одного; взаємодія груп іммігрантів і корінного населення і т.д.

Мінімізація культурних відмінностей – досить просунутий, за західними мірками, спосіб сприйняття інших культур. Нею характеризують визнання можливості існування іншокультурних цінностей, норм, форм поведінки і пошук спільних рис, що об'єднують.

Схвалення існування міжкультурних відмінностей – тип міжкультурного сприйняття, що характеризується знанням іншої

культури, в цілому доброзичливим ставленням до неї, що не припускає разом з тим активного проникнення в іншокультурне середовище.

Адаптація до нової культури – позитивне ставлення до іншої культури, сприйняття її норм і цінностей, уміння жити і діяти за її правилами при збереженні власної культурної ідентичності.

Інтеграція і в рідну, і в нову культури – тип реакції полікультурної особистості, яка інтегрується в іншокультурні норми і цінності в такій мірі, в якій вони починають сприйматися як свої власні, рідні.

На основі вивчення реальних ситуацій міжкультурного контакту встановлено, що еволюція сприйняття людини, що потрапила в незнайому культуру, проходить три основних етапи.

Перший етап коли знайомство з новою культурою, її досягненнями або представниками народжує оптимізм, піднесений настрій, впевненість в успішній взаємодії.

Другий етап – «культурний шок». Це період краху надій, коли позитивний емоційний настрій змінюється депресією, сум'яттям і ворожістю.

Третій етап передбачає вироблення різних стратегій поведінки. В одному випадку це «адаптація», коли формується реалістична оцінка ситуації, виникає адекватне розуміння того, що відбувається, можливість ефективно домагатися власних цілей; в іншому – «втеча» – повне відкидання нової культури і неминучий в цьому випадку відступ, втеча як у переносному сенсі («відхід у себе»), так і прямому, фізичному сенсі.

1.2. Завдання для виконання

1. Дайте відповіді на такі запитання:

1.1. Які якості та особливості є характерними для українця / француза / іспанця / німця / китайця та ін.?

1.2. Якими якостями ви як представник української / французької / іспанської / німецької / китайської культури особливо пишаєтеся? І навпаки, які якості викликають у Вас почуття сорому?

1.3. Якими вбачають українців / французів / іспанців / німців / китайців представники інших культур?

1.4. Які риси та якості дозволяють українцям / французам / іспанцям / німцям / китайцям ефективно здійснювати міжкультурну взаємодію з представниками інших культур?

2. Розгляньте наведені на Рис. 1. візитні картки . Проаналізуйте варіанти візитних карток представників різних культур та визначте культурні особливості кожної. Запропонуйте власний варіант візитної картки українського фахівця міжнародного бізнесу.



Рис. 1. Візитні картки представників різних країн світу

4. Підготуйте відповіді на контрольні питання.

1.3. Контрольні питання

1. Чому теорія міжкультурної комунікації є міжпредметною дисципліною?
2. Яку роль у вивченні міжкультурної комунікації відіграють філософія, культурологія, психологія тощо?
3. Які психологічні та соціальні фактори впливають на процес комунікації?
4. На що спрямовані дослідження у сфері міжкультурної комунікації?

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. КОМУНІКАТИВНІ ПЕРЕШКОДИ ТА ШЛЯХИ ЇХ ПОДОЛАННЯ, МОВА І МІЖКУЛЬТУРНА ВЗАЄМОДІЯ

Практична робота №4.

Парадокси міжкультурного спілкування

Мета: формування навичок виявлення псевдокомунікації і пошуку шляхів уникнення непорозумінь, повного або часткового блокування каналів передачі і сприйняття інформації.

1.1. Короткі теоретичні відомості

Володіння іншою мовою не є запорукою комунікативної успішності, для цього потрібне органічне поєднання мовного й культурного кодів у спілкуванні. Підміна чужого культурного досвіду кодом рідної культури нерідко призводить до «парадоксів міжкультурної комунікації», тобто псевдокомунікації, непорозуміння, повного або часткового блокування каналів передачі і сприйняття інформації.

Однак проблема в тому, що, навіть володіючи всіма мовними навиками та додатковою інформацією з культурної та соціальної сфери життя народу, непорозуміння все одно буде відбуватися в діалозі, де наявні культурні розбіжності між його партнерами. У найгіршому разі, неправильна міжкультурна комунікація може призвести до конфлікту або погіршити вже наявну конфронтацію між сторонами, оскільки, усвідомлюємо ми це чи ні, наше бачення світу й нашого місця в ньому істотно відрізняється від обставин нашого партнера.

Актуальність проблеми міжкультурних конфліктів у контексті міжкультурної комунікації на сьогодні не викликає сумнівів. Основними причинами конфліктів у міжкультурній комунікації, на думку науковців, є:

- 1) неадекватне розуміння вербальних повідомлень,
- 2) невірне декодування невербальних сигналів,
- 3) накладання культурних кодів,
- 4) невідповідність поведінки представника іншої культури, що інтерпретується як загроза Я-концепції.

Крім цього, ефективній міжкультурній комунікації заважають такі чинники, як упередження та стереотипи, прагнення давати оцінку характеристику представникам інших культур, підвищена тривожність або напруга в спілкуванні, зміна зовнішньополітичної ситуації тощо.

У сучасному світі активізується потреба у спілкуванні з представниками інших народів. Однак більшість людей, опинившись у чужому культурному середовищі, відчуває психологічний дискомфорт, невпевненість, що викликана нерозумінням правил поведінки в іншому соціумі. Індивід, який вперше потрапляє в інший культурний простір, спочатку, як правило, відчуває ейфорію від нових вражень, однак потім може наступити так званий «культурний шок» (термін Р. Оберга), що виникає через недостатнє знання мови, історії країни, культурних традицій та інших національних цінностей, а також специфічних законів спілкування. Період адаптації може закінчитися частковою асиміляцією в незнайому культуру або повним її відторгненням, психологічні наслідки чого можуть бути дуже серйозними. Внутрішній конфлікт від зіткнення «свого» і «чужого» має психологічні прояви, що виражається навіть через порушення психіки, депресивний стан та психосоматичні захворювання.

У контексті глобалізації світу відбувається зближення полярних опозит «свій» і «чужий», перетікання «свого» в «чуже» і навпаки, ототожнення окремих компонентів дихотомії та навіть карнавальна заміна одного іншим: «своє» стає «чужим», а «чуже» – «своім». Ці відносини за визначенням суперечливі та складні. Вони продукують таке складне явище парадоксального, алогічного поєднання несумісного, яке науковці називають «феноменом кентавра» (кентавр-проблемою, кентавр-образом). Ж. Тощенко визначає кентавр-проблему як особливу форму протиріччя, особливий вияв парадоксальності, одночасне існування двох (і навіть декількох) взаємовиключних начал. Кентавр-образ поєднується з опозицією «свій – чужий», що лежить в основі міжособистісного та міжгрупового сприймання і результати дослідження якого відіграють важливу роль у вирішенні питання взаємозв'язку національної ідентичності та культури. Важлива думка про те, що кентавр-проблема загострюється в кризових ситуаціях (наприклад, перехід язичників у християнство, переорієнтація соціалістичної

держави в капіталістичну, тоталітарної в демократичну, в міжкультурному контексті – перехід у коло іншої культури тощо). У такий трансформаційний період людина чи група людей допускає у своїй свідомості (також підсвідомості) співіснування логічно не поєднаних думок і протилежних установок. Цей процес супроводжується станом когнітивного дисонансу, що виникає у психіці людини за умови оволодіння нею полярно протилежної інформації.

1.2. Питання для дискусії на практичному занятті

1. Конфлікт «свого» і «чужого»: природний та соціоетнічний чинники.
2. Сутність національних стереотипів.
3. Соціокультурна природа стереотипу.
4. Способи подолання ментальних стереотипів.
5. Співвідношення слова і символу. Приклади мовних символів, які є спільними для різних народів.

Практична робота №5.

Міжкультурна взаємодія в призмі ділової комунікації

Мета: формування навичок міжкультурного ділового спілкування.

1.1. Короткі теоретичні відомості

У діловій практиці вміння спілкуватися завжди було досить важливим. Знання основ ділового спілкування дає можливість ефективної взаємодії з діловими партнерами, реалізуючи комфортне психологічне спілкування і різноманітні стратегії і тактики, орієнтовані на досягнення компромісу і співробітництва. А це, в свою чергу, дозволяє приймати більш обґрунтовані рішення в процесі переговорів і знижає ризики економічної діяльності.

Процеси комунікації, особливо ділові комунікації, здійснюються з певними цілями, намірами, тому сторони спілкування прагнуть надати не просто дані, а вже, на їх погляд, готову інформацію, вільно чи мимоволі оброблену, скомпоновану, сформульовану таким чином, щоб отримати очікуваний результат, поведінку, реакцію. Однак, не слід очікувати зворотного зв'язку, який буде точно відповідати очікуванням, – адже людина не в змозі «вимкнути» хоча б на короткий період свою

унікальність, індивідуальність і сприймати інформацію об'єктивно, як передаючи інформацію, так і сприймаючи її – це результат роботи свідомості особистості, а, отже, відображення її суб'єктивності.

Заздалегідь підготовлена для очікуваного сприйняття і реакції інформація може бути призначена для широких мас, для вузького кола фахівців, для конкретної особи. Вона може відображати відомості загального та конфіденційного характеру, може бути актуальною і застарілою, корисною і неважливою, цікавою і нецікавою, зрозумілою і незрозумілою, повною і частковою, правдивою і недостовірною тощо. Оцінку якостям інформації та даних дає суб'єкт, тому його думку щодо якості інформації може не збігатися з думкою іншого суб'єкта інформаційних відносин.

Основними завданнями ділової комунікації є:

- продуктивне та довгострокове співробітництво,
- прагнення до зближення цілей,
- поліпшення партнерських відносин,
- створення позитивного іміджу і репутації.

Загальновідомо, що ділова комунікація є складним і багатогранним процесом, який має об'єктивні і суб'єктивні сторони та характеризується різними вербальними і невербальними параметрами. Від звичайної комунікації ділова відрізняється, в першу чергу, чіткою детермінованістю і регламентацією, оскільки спрямована на вирішення певної задачі. Дана регламентація здійснюється за допомогою ділової етики, ділової риторики, деяких стандартів корпоративної культури і т.д.

1.2. Завдання для виконання

1. Наведіть приклади механізмів, що забезпечують високий та ефективний рівень культури комунікації. Опишіть упровадження кожного з наведених механізмів у процесі міжкультурної комунікації.

2. Відповідно до етапів техніки спілкування з представниками інших культур заповніть *Підготуйте та* запишіть 10 головних загальних принципів взаємодії з бізнес-партнерами, які б забезпечили ефективну, доброзичливу співпрацю з представниками інших культур.

3. Підготуйте відповіді на контрольні питання.

4. Таблиця 2 ведення переговорів:

5. Підготуйте та запишіть 10 головних загальних принципів взаємодії з бізнес-партнерами, які б забезпечили ефективну, доброзичливу співпрацю з представниками інших культур.

6. Підготуйте відповіді на контрольні питання.

**Таблиця 2.
Ведення переговорів**

Назва країни	Етапи техніки міжкультурної комунікації				
	підготовка контракту	програмування контракту	реалізація контракту	ухвалення контракту	підбиття підсумків контракту
Німеччина					
Англія					
Франція					
Японія					
Америка					
Китай					

1.3. Контрольні питання

1. Сутність поняття «ділова комунікація».
2. Ділова комунікація як знакова система культури.
3. Ділова комунікація в контексті цільової ситуації.
4. Міжкультурна диференціація: когнітивні константи і культурологічні моделі.
5. Яких технік спілкування необхідно дотримуватися в процесі ведення ділових переговорів?
6. Які існують способи взаємодії техніки спілкування та типи корпоративної культури представників інших культур?
7. Яких вимог має дотримуватися фахівець міжнародного бізнесу в співпраці з бізнес-партнерами?

Практична робота №6.

Комунікативна асиметрія. Подолання культурних стереотипів та міжкультурних перешкод

Мета: формування навичок подолання культурних стереотипів та міжкультурних перешкод.

1.1. Короткі теоретичні відомості

Асиметрія у міжкультурній комунікації – помітні розбіжності в менталітеті, способах комунікативної поведінки, перцепції й світогляді у представників різних соціокультурних спільнот, які породжують комунікативні проблеми і труднощі. Часом характеризують як відмінності в міжкультурній компетенції учасників міжкультурної комунікації; неможливість урозуміти певні дії, поведінку, погляди, вірування носіїв іншої культури поза цілісним культурним контекстом.

Обумовлена належністю сторін до різних національних культур (з відмінними ціннісно-нормативними структурами, світоглядними моделями) і різних лінгвокультур; неспівпаданням вербального й невербального кодування смислів, розбіжністю національних комунікативно-дискурсивних стилів; історичними, політичними, мовними, етнопсихічними тощо чинниками.

Охоплює широке коло неспівмірностей – від гендерних і фізіологічних до когнітивних та емоційних.

Напрацьовано різні типології такої асиметрії. Виділяють, зокрема, такі види:

- 1) кількісну (різна міра зацікавленості сторін у комунікації одна з одною, нерівноцінний обмін інформацією) і якісну (різні принципи добору і змістовного наповнення інформації про учасників комунікації);
- 2) вертикальну і горизонтальну;
- 3) рольову і статусну;
- 4) вербальну й невербальну;
- 5) міжмовну (фонетичну, лексичну, граматичну), жестову, мімічну, пантомімічну, емоційну тощо.

Наслідками асиметрії у міжкультурній комунікації є непорозуміння, невдале й неефективне спілкування, неадекватна інформація учасників комунікації одне про одного, маніпуляція громадською думкою і поширення стереотипів, соціальне дистанціювання і відчуження, конфліктні форми взаємодії, міжкультурна некомпетентність тощо.

В умовах глобалізованого світу ефективна міжкультурна комунікація передбачає не тільки знання мови комуніканта чи міжнародної мови спілкування, але й культурологічну компетентність,

розуміння особливостей іншого культурного середовища і культурного контексту взаємодії.

1.2. Завдання для виконання

1. Підготуйте рекомендації для ділової людини, яка збирається вперше відвідати Україну. Вона має враховувати рекомендації з поведінки в ділових ситуаціях міжкультурної взаємодії з представниками нашої країни.

2. Розгляньте ситуацію та розіграйте її. Представники двох культур (української та китайської) мають узгодити план співпраці на майбутнє півріччя. Колеги зустрічаються в кабінеті представника китайської культури. У них є можливість попрацювати за столом чи розміститися на м'якому дивані. Який варіант є найкращим? Яка відстань між колегами буде впливати на робочий процес співпраці? Відповідь обґрунтуйте.

3. Чеський скульптор Давид Черни створив мапу стереотипів під назвою «Ентропа». У таблиці знайдіть відповідність речення відповідно до стереотипів країни:

Країна	Стереотип країни
1. Італія	а) представлена у вигляді відкритої коробки цукерок праліне
2. Франція	б) представлена будинком із привидами «дракули» у парку дозвілля
3. Румунія	в) перетворилася на футбольне поле
4. Ірландія	г) символ «страйків»
5. Швеція	д) представлена предметами меблів (самостійної збірки) ІКЕА
6. Бельгія	е) представлена плакатом «знижки»
7. Іспанія	є) зображення у вигляді болота з трубами
8. Люксембург	ж) повністю забетонований, із зображенням бетономішалки на півночі

4. Уміння вирішувати конфлікти в міжкультурній комунікації значною мірою залежить від уміння визначати комунікативний стиль конфлікту, властивий опонентам, проявляти гнучкість у виборі способу вирішення конфлікту, шукати точки дотику перш за все не в позиціях опонентів, а в звичному для них способу вирішення конфліктів. Існують чотири стратегії вирішення конфліктів: дискусія, залучення, пристосування та динамічний стиль.

- 4.1. Яка стратегія є характерною для вирішення конфліктів в американській, австралійській, та в деяких скандинавських культурах?
 - 4.2. Яка стратегія є характерною для вирішення конфліктів із представниками південноєвропейських культур?
 - 4.3. Яка стратегія є характерною для вирішення конфліктів із представниками мексиканців, японців, тайців?
 - 4.4. Яка стратегія є характерною для вирішення конфліктів із представниками культури Близького Сходу, а також пакистанської культури.
7. Підготуйте відповіді на контрольні питання.

1.3. Контрольні питання

1. Поясніть, у чому полягає різниця між поняттями «міжкультурні комунікативні перешкоди» і «міжкультурні комунікативні бар'єри».
2. Які існують перешкоди під час процесу міжкультурної комунікації з боку оточення?
3. Які виокремлюють перешкоди з боку учасників міжкультурної комунікації?
4. Чому важливо знати про можливу появу тих чи інших упереджень під час комунікації? Надайте визначення поняття «культурний шок».
5. Які прояви культурного шоку ви спостерігали в процесі комунікації з представниками інших культур?
6. У чому полягає сутність конфлікту? Сформулюйте два основні підходи до розуміння природи конфліктів.
7. Яка особливість міжкультурного конфлікту? Перерахуйте і коротко охарактеризуйте види міжкультурних конфліктів.
8. Які основні стратегії вирішення конфліктів?

Практична робота №7.

Вербальна комунікація та невербальна комунікація, її перешкоди в міжкультурному середовищі. Категорії невербального спілкування

Мета: дослідити вербальне та невербальне вираження національних особливостей різних народів.

1.1. Короткі теоретичні відомості

Вербальна (лат. *verbum* – слово) комунікація – комунікація за допомогою засобів природної людської мови. Мовний світ, створений кожною конкретною національною спільнотою, слугує неодмінним середовищем існування людини, яке відіграє не меншу роль, ніж природне чи соціальне середовище. Людина звикає до свого середовища, мимоволі вважаючи його найкращим, що є виявом етноцентризму – колективного уявлення про пріоритетність своєї етнічної групи, мови, національних звичаїв і культури. Він є виявом національно етнічної свідомості та самодостатності та водночас найбільшою перешкодою для досягнення міжнародної толерантності.

У міжнародних та міжкультурних контактах, де «мова тіла» почасти може бути набагато зрозумілішою, ніж іноземна мова співрозмовника, важливу роль відіграють засоби невербальної комунікації – «безмовна мова», за визначенням Е. Холла.

Характерна особливість невербаліки полягає у тому, що у більшості випадків вона виражає несвідоме (підсвідоме) людини. На відміну від звичайної мови, яка дана людині, щоб приховувати свої думки, невербаліка здатна викрити глибоко приховане. Здебільшого люди спроможні контролювати своє мовлення, а от стежити за власними жестами, мімікою, зміною кольору обличчя, спитнінням рук при сильному хвилюванні та іншими природними психофізіологічними процесами людини набагато важче. Кожен народ має власну культуру невербального спілкування, тому одні рухи містять позитивне для нього смислове навантаження, а інші – негативне, або категорично заборонені. Характеризуючи невербаліку, слід брати до уваги особливості національного темпераменту загалом. Значна кількість жестів, звуків та актів поведінки в цілому інтерпретується носіями різних культур неоднаково.

1.2. Питання для дискусії на практичному занятті

1. Як співвідносяться вербальне й невербальне спілкування? Що з них важливіше?
2. Розкрийте сутність вербальної комунікації.

3. Чи можна за звуковим ладом мови виявити певні риси національного характеру і темпераменту? Проілюструйте власні висновки прикладами.

4. Проаналізуйте таблицю онома топів різних мов, наведену В. М. Манакіним і спробуйте пояснити їх особливості.

5. Обґрунтуйте відмінність між лексичним значенням і смислом слова.

6. Охарактеризуйте основні функції невербальної комунікації.

7. Які функції виконує мовчання? Як це виражається в різних культурах?

8. Укажіть основні види невербальної комунікації. Чи існує між ними ієрархія?

9. До якого виду невербаліки належить усмішка? Які основні значення може мати усмішка в комунікації?

10. Охарактеризуйте на конкретних прикладах міжкультурні відмінності невербальних кодів комунікації.

11. Які соціально прийняті норми відстані між комунікантами виокремив Е. Холл? Наскільки його шкала норм проксемики збігається з українськими національно-психологічними уявленнями щодо соціального простору?

12. Опишіть невербальний портрет українця порівнянно з представниками національностей, мови яких вивчаєте (на вибір), спираючись на основні складники невербальної інформації.

Література

1. Аджемоглу Дарон, Робінсон Джеймс. Чому нації занепадають / пер. з англ. Олександра Дем'янчука. 2-е вид., випр. Київ : Наш формат, 2017. 440 с.
2. Електронний курс «Міжкультурні комунікації» для здобувачів вищої освіти за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» URL : <https://moodle.mnau.edu.ua/course/view.php?id=2541>
3. Загороднова В. Ф. Основи міжкультурної комунікації : навч. посібник. Бердянськ : БДПУ, 2018. 314 с.
4. Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація : навч. посіб. Київ : ВЦ «Академія», 2012. 288 с. (Серія «Альма-матер»).
5. Мерманн Э. Коммуникация и коммуникабельность. Практические рекомендации для открытой коммуникации / науч. ред. А. А. Киселева ; пер. с нем. Е. А. Высочинова, А. В. Коченгина и др. Харьков : Из-во Гуманитарный Центр, 2015. 260 с. (Серия: Коммуникация. Прикладная лингвистика).
6. Міжкультурні комунікації: опорний конспект лекцій для здобувачів вищої освіти за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» / уклад. : О. В. Шобаніна, С. І. Тищенко, І. І. Хилько та ін. Миколаїв : МНАУ, 2021. 52 с.
7. Міжкультурні комунікації: тестові завдання для поточного і підсумкового контролю та самостійної роботи здобувачів вищої освіти першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» / О. В. Шобаніна, С. І. Тищенко, І. І. Хилько та ін. Миколаїв : МНАУ, 2021. 30 с.
8. Панченко (Гермасій) В. Л. Особливості міжкультурних комунікацій: елементи, етапи, стратегії розвитку. URL: <http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream/316497>

ДЛЯ ПОДАТОК

Навчально-методичне видання

МІЖКУЛЬТУРНІ КОМУНІКАЦІЇ

Методичні вказівки та завдання

до практичних занять для здобувачів вищої освіти
за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти за спеціальністю
241 «Готельно-ресторанна справа»

Укладачі:

Шебаніна Олена В'ячеславівна

Тищенко Світлана Іванівна

Клочан Віра Павлівна та ін.

Формат 60x84/16. Ум. друк. арк. 1,63.

Тираж 50 пр.. Зам. №

Видавничий відділ

Миколаївського національного аграрного університету

54029, м. Миколаїв, вул. Георгія Гонгадзе, 9.

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК №4490 від 20.02.2013 р.