Федеральное агентство по образованию

ГОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный

инженерно-экономического университет»

Филиал в г. Чебоксары

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Интеркультурные взаимоотношения в туризме, гостиничном хозяйстве»

на тему «Невербальные аспекты межкультурных различий»

Выполнил: Назаров А.Н.

Группа №:11-06

Научный руководитель:

к.фил.н., доцент И.Е. Карпович

Чебоксары-2009

Содержание

Введение

1. Физиологический и культурно-специфический аспект невербальной коммуникации.

1.1 Особенности невербального поведения.

1.2 Классификация функций невербального поведения.

2. Анализ невербального поведения в процессе коммуникации

2.1 Кросс - культурные исследования невербального поведения

2.2 Специфика невербальной коммуникации в Соединенных Штатах Америки.

Заключение.

Библиография

**Введение**

Когда люди думают об общении, они имеют в виду, в первую очередь, язык. Но язык - это всего лишь часть средств общения и, возможно, не главная часть. На самом деле мы используем множество других способов для того, чтобы сообщить наши мысли, чувства, желания и стремления окружающим людям. Эти иные средства коммуникации являются невербальными, т. е. в них не используются слова или предложения. Общение, в широком смысле, происходит как вербально, так и невербально.

Данная тема, считается достаточно актуальной, по одной простой причине: общение всегда было актуальной темой именно потому, что для каждой культуры характерен свой язык поз и жестов, а также свой язык его интерпретации. Именно поэтому приезжая в другую страну становиться достаточно важным хотя бы иметь представление о языке поз и жестов страны вашего пребывания.

Целью нашего исследования является наиболее полное изучение невербального аспекта процесса коммуникации на примере страны. Для достижения данной цели мы ставим перед собой следующие задачи:

* Изучение кросс-культурных исследований процесса коммуникации представителей различных этносов.
* Исследование особенностей невербального поведения, на примере представителей Соединенных Штатов Америки
* Анализ практических исследований кросс – культурных различий в невербальном поведении

Выбор данной страны для проведения исследований особенностей невербального поведения осуществляется за счет того что:

* США имеет огромную туристскую перспективность, иными словами количество приезжающих в эту страну увеличивается с каждым годом.
* Имеется возможность изучения неязыковой стороны коммуникационного процесса представителей США.
* Это личный выбор автора, обоснованный его индивидуальными особенностями.

В оставшейся части этой работы остановимся на пяти конкретных темах: выражении лица, взгляде и визуальном внимании, дистанции между людьми и проксемике, жестах и отдельно на прочих видах невербального поведения. Данные темы выбирались по нескольким причинам. В первую очередь, по каждому из этих предметов имеется обширная база кросс-культурных исследований, информирующих нас о том, как культура влияет на эти стороны коммуникационного процесса. Кроме того, это те сферы, которые привлекают основное внимание и интерес в случаях взаимодействия людей между собой и имеют самое большое отношение к нашему пониманию и признанию культурных различий в стилях общения. Обзор литературы должен дать вам представление о том, насколько всеобъемлюще воздействие культуры на эти важные аспекты общения.

В данной работе были использованы работы и научные труды следующих авторов: Д. Мацумото, Ван Дейк Т. А., Кнапп М.Л, И.А.Стернин, М.А. Стернина и др.

Однако на настоящий момент существует небольшое количество научных работ наиболее полно раскрывающих тему невербального аспекта в межкультурной коммуникации.

Рассмотрение элементов невербальной коммуникации помогает лучше понять способы, с помощью которых выражается межкультурный смысл общения. В этом отношении важнейшей особенностью невербальной коммуникации является то, что она осуществляется с помощью всех органов чувств: зрения, слуха, осязания, вкуса, обоняния, каждый из которых образует свой канал коммуникации.

Таким образом, невербальная коммуникация представляет собой многомерный, многослойный, аналоговый процесс, протекающий в целом неосознанно.

Люди используют невербальное общение для того, чтобы полнее, точнее и понятнее выразить свои мысли, чувства, эмоции. Это является общим для всех культур, хотя тем или иным невербальным знакам в различных культурах придается разное значение. Следовательно, для общения с представителями других культур необходимо знать и понимать невербальные формы общения присущие данной культуре. Что мы и попытаемся рассмотреть ниже на примере Соединенных Штатов Америки.

1. Физиологический и культурно-специфический аспект невербальной коммуникации

## 

## 1.1 Особенности невербального поведения

Невербальное общение, более известное как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова. Психологи считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения. Почему же невербальные сигналы так важны в общении?

• около 70% информации человек воспринимает именно по зрительному (визуальному) каналу;

• невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника;

• наше отношение к собеседнику нередко формируется под влиянием первого впечатления, а оно, в свою очередь, является результатом воздействия невербальных факторов – походки, выражения лица, взгляда, манеры держаться, стиля одежды и т.д.

Особенно ценны невербальные сигналы потому, что они спонтанны, бессознательны и, в отличие от слов, всегда искренни.

Огромное значение невербальных сигналов в деловом общении подтверждается экспериментальными исследованиями, которые гласят, что слова (которым мы придаем такое большое значение) раскрывают лишь 7% смысла, звуки, 38% значения несут звуки и интонации и 55 % - позы и жесты.

Невербальное общение включает в себя пять подсистем:

1. Пространственная подсистема (межличностное пространство).

2. Взгляд.

3. Оптико-кинетическая подсистема, которая включает в себя:

- внешний вид собеседника,

- мимика (выражение лица),

- пантомимика (позы и жесты).

4. Паралингвистическая или околоречевая подсистема, включающая:

- вокальные качества голоса,

- его диапазон,

- тональность,

- тембр.

5. Экстралингвистическая или внеречевая подсистема, к которой относятся:

- темп речи,

- паузы,

- смех и т.д.

Мы будем изучать три подсистемы, имеющие наибольшее значение, несущие максимум информации о собеседнике – взгляд, пространственную и оптико-кинетическую подсистемы.

К средствам кинесики (внешние проявления человеческих чувств и эмоций) относят выражение лица, мимику, жестикуляцию, позы, визуальную коммуникацию (движение глаз, взгляды). Эти невербальные компоненты несут также большую информационную нагрузку. Наиболее показательными являются случаи, когда к помощи кинесики прибегают люди, говорящие на разных языках. Жестикуляция при этом становится единственно возможным средством общения и выполняет сугубо коммуникативную функцию.

Проксемика объединяет следующие характеристики: расстояния между коммуникантами при различных видах общения, их векторные направления. Нередко в область проксемики включают тактильную коммуникацию (прикосновения, похлопывание адресата по плечу и т. д.), которая рассматривается в рамках аспекта межсубъектного дистантного поведения.

Проксемические средства также выполняют разнообразные функции в общении. Так, например, тактильная коммуникация становится, чуть ли не единственным инструментом общения для слепоглухонемых (чисто коммуникативная функция). Средства проксемики также выполняют регулирующую функцию при общении. Так, расстояния между коммуникантами во время речевого общения определяются характером их отношений (официальные / неофициальные, интимные / публичные). Кроме того, кинесические и проксемические средства могут выполнять роль метакоммуникативных маркеров отдельных фаз речевого общения. Например, снятие головного убора, рукопожатие, приветственный или прощальный поцелуй и т. п.

Т. А. ван Дейк в качестве одного из уровней анализа высказывания выделяет паралингвистическую деятельность и относит к ней дейктические и прочие жесты, выражение лица, движение тела и физические контакты между участниками.

В принципе, к невербальной сфере относятся силенциальные и акциональные компоненты общения. Акциональные компоненты представляют собой действия коммуникантов, сопровождающие речь. Например, в ответ на просьбу говорящего что-либо сделать (скажем, включить свет, передать газету и т. д.) адресат может выполнить требуемое действие. Таким образом, невербальные действия могут чередоваться с вербальными в процессе коммуникации. Тем не менее природа таких невербальных действий сугубо поведенческая (практическая).

Невербальными по своей сути являются компоненты и других семиотических систем (например, изображения, явления культуры, формулы этикета и т. д.), а также предметный, или ситуативный, мир . Под ним понимаются объекты, окружающие участников коммуникации, а также ситуации, в которых они заняты.

Невербальные каналы коммуникации можно разделить на две основные категории: невербальное поведение и характеристики, не относящиеся к поведению. Невербальное поведение - это все те виды поведения, исключая произносимые слова, которые имеют место во время общения.

Невербальное поведение, таким образом, включает в себя как те виды поведения, которые мы обычно ассоциируем с активным самовыражением, так и другие, менее яркие и более трудноуловимые поведенческие моменты.

Неповеденческая невербальная коммуникация охватывает множество других источников сообщений и сигналов, невыводимых непосредственно из поведения. Эти скрытые формы коммуникации включают использование времени, тип одежды, которую мы носим, тип архитектурных строений, в которых мы живем и работаем, и косметические поправки, которые мы вносим в свою внешность. Такие неповеденческие моменты в ходе общения несут информацию точно так же, как язык и невербальное поведение, и являются частью целостного коммуникационного пакета.

И поведенческие, и неповеденческие аспекты входят в общую категорию невербальной коммуникации. Если мы задумаемся о том, сколько всего происходит, когда люди общаются друг с другом, т. е. о том, сколько различных сигналов и сообщений передается и получается одновременно по различным каналам, - у нас может просто закружиться голова. Люди встречаются и взаимодействуют друг с другом в определенном месте, которое они как-то физически структурировали. Приходя туда, они придают себе определенный внешний вид. Во время общения они располагаются на определенной дистанции друг от друга. Они принимают при этом определенные позы. Жестикулируют и используют движения рук, чтобы проиллюстрировать то, что говорят. Они используют выразительную мимику или говорят со сдержанным и спокойным лицом. Их голоса могут быть возбужденными или приглушенными. Поистине, когда люди общаются друг с другом, произносимые слова являются лишь малой частью целостного пакета событий и видов поведения, составляющих общение. В некотором смысле люди разговаривают между собой сразу на двух языках: одном вербальном, другом невербальном.

Силу влияния культуры можно заметить, когда мы взаимодействуем с людьми, принадлежащими к нашей культуре, но совершенно нам незнакомыми. Когда мы встречаемся с кем-нибудь впервые - на вечеринке, на деловой встрече, на улице или в театре, - то обычно завязываем какого-то рода общение и успешно интерпретируем передаваемые невербальные сообщения. Невербальное поведение другого человека может быть скромным, кокетливым или навязчивым, а возможно, каким-либо иным. Но поскольку мы пользуемся той же системой невербального сигнализирования и коммуникации, то можем успешно общаться с этими людьми, зная «базовые правила», на которых основывается взаимодействие.

Дело в том, что все мы выучили одни и те же правила того, как использовать и интерпретировать невербальное поведение. Когда мы видим определенные действия или варианты поведения, то знаем, как их интерпретировать, согласно неформальному своду законов специфического для нашей культуры невербального языка. Пока правила, по которым один человек организует свое невербальное поведение, совпадают с правилами, по которым другой человек интерпретирует это поведение, все идет прекрасно. Взаимодействие протекает гладко и успешно, без особых двусмысленностей относительно целей собеседника или содержания сообщений.

Существуют общие для многих культур виды невербального поведения, такие как поведение, обозначающее приветствие (например, поднятые вверх брови), в то время как другие виды невербального поведения радикально различны в разных культурах (например, поведение, связанное с прикосновениями друг к другу). В целом, однако, люди разных культур вырабатывают собственные правила относительно того, как строить свое невербальное поведение. Эти правила могут довольно сильно отличаться от тех, согласно которым действуете вы. Эти правила могут диктовать отличное от привычного для вас поведение, используемое для того, чтобы подчеркнуть или прояснить некоторые моменты. Эти правила могут подразумевать, что одни и те же виды поведения иногда несут совершенно различный смысл. Исследования в области психологии развития доказывают, что эти правила так же стары, как и вербальный язык, и что дети выучивают свойственные их культуре законы, управляющие невербальным поведением, точно так же, как они учатся выражать себя с помощью голоса и усваивают вербальный язык. В таком случае нечего удивляться тому, что культурные правила невербального поведения настолько укореняются в нас ко времени, когда мы становимся взрослыми, что мы используем их без малейшего размышления.

Люди из различных культур используют собственные правила для построения своего невербального поведения и точно так же применяют эти правила для интерпретации невербального поведения других. Очевидно, они должны научиться ассоциировать определенные варианты поведения с конкретными значениями на основе собственной культуры и ее правил.

Проблема межкультурных коммуникаций состоит в том, что невербальные «слова» произносятся молча, а процессы интерпретации бессознательны и автоматичны. Обращаем мы на это внимание или не обращаем, но сообщения передаются. В большинстве случаев невербальный язык людей из других культур отличается от того, который знаком нам. Не произойдет ничего удивительного, если после встречи с кем-то из другой культуры вы будете долго гадать, действительно ли вы «поняли», что этот человек имел в виду. Зачастую в таких ситуациях у нас остается ощущение, что мы что-то упустили. Это ощущение возникает из-за того, что наша бессознательная система невербальной коммуникации затрудняется интерпретировать невербальное поведение человека из другой культуры. Вы просто «чувствуете», что что-то не так.

Когда мы взаимодействуем с людьми, которые пользуются иным, чем наш, невербальным языком, у нас часто остается о них негативное впечатление.

Невербальное поведение - это самый настоящий второй язык. Подобно тому, как в разных культурах развиваются свои вербальные языки, вырабатываются в них и свои невербальные. Культура, наряду с биологическими характеристиками, полом и чертами личности, является одним из важнейших факторов, влияющих на интерпретацию невербального поведения; в сочетании с социальным окружением и другими когнитивными и аффективными факторами, она играет значительную роль в общем восприятии человека. Если мы хотим учитывать сходство и различие культур при общении, то нам, очевидно, следует обращать больше внимания на культурные различия в этом молчаливом языке.

## 1.2 Классификация функций невербального поведения

Мы осуществляем бесчисленное множество видов невербального поведения, некоторые из них имеют отношение к общению, некоторые - нет. Каждый из них имеет тем не менее свою причину и несет свой собственный, присущий ему смысл или сообщение, которое можно извлечь из поведения. Какие типы информации передаются по этим разнообразным каналам? Некоторые авторы делали попытки классифицировать различные виды невербального поведения. Хотя каждая из этих классификаций имеет свои преимущества и свои недостатки, для понимания воздействия культуры на невербальное поведение нам лучше всего воспользоваться классификационной схемой Экмана и Фризена.

Согласно схеме Экмана и Фризена, типы невербального поведения можно разбить на пять основных категорий:

• иллюстраторы;

• адаптеры/манипуляторы;

• эмблемы;

• эмоции;

• регуляторы.

Иллюстраторы - это виды невербального поведения, которые мы используем для того, чтобы подчеркнуть какие-то аспекты нашей речи. С их помощью мы иллюстрируем визуально то, что пытаемся символически выразить словами. Многие люди, например, используют жесты рук, чтобы проиллюстрировать или подчеркнуть свои слова. Жесты могут подчеркивать характеристики голоса, сообщать, насколько взволнован человек тем, что он говорит, или описывать само содержание предаваемого сообщения. Вы, может быть, замечали, что скрипач Ицхак Перльман поднимает брови, когда берет высокую ноту. Когда же он берет более низкую ноту, его брови опускаются. Возможно, такое же поведение можно наблюдать у Пласидо Доминго или Паваротти, когда они поют свои арии, или у вас, когда вы повышаете или понижаете голос.

Адаптеры/манипуляторы - это виды невербального поведения, которые помогают нашему телу адаптироваться в окружающей нас среде. Если мы чешемся, трогаем себя за кончик носа, кусаем губы или трем глаза - это адаптивное поведение. Хотя такое поведение может не представлять особой важности для общения, оно важно для нашей повседневной жизни (попробуйте иногда не почесать то место, которое чешется), и все культуры вырабатывают у себя нормы этикета и манеры, касающиеся адаптивного поведения.

Эмблемы - это невербальное поведение, которое несет информацию само по себе. Эмблемы могут и не применяться во время общения, хотя используются довольно часто. В таких случаях они передают сообщение, подобно слову, предложению или фразе. В Соединенных Штатах, например, если вы поднимаете брови, выдвигаете вперед нижнюю губу, опуская при этом уголки губ, и покачиваете головой из стороны в сторону, это, как правило, означает, что вы сомневаетесь в обоснованности слов вашего собеседника. Конечно, есть более простые и более прямолинейные эмблемы, такие как кивок головой, означающий «да», покачивание головой, означающее «нет», и старый добрый «палец».

Как можно догадаться, многие эмблемы определяются культурой, и далее в этой главе будут рассматриваться вопросы, связанные с различием невербального поведения у людей разных культур. Взгляните на ставшую сегодня довольно известной фотографию американских военнослужащих, взятых в плен корейцами в 1968 году. Фотография была сделана корейской стороной и отправлена в Соединенные Штаты с целью показать, что пленники содержатся в хороших условиях. Однако если вы посмотрите пристальнее, то обнаружите, что некоторые из них показывают «палец». Для американцев, видевших фотографию, это был ясный знак того, что с пленными далеко не все хорошо. Многие также расценивали этот сигнал как знак неповиновения.

Эмоции - еще один вид посланий, передаваемых с помощью невербального поведения. Посредством одного из типов невербального поведения, выражения лица, передается информация об эмоциях, как универсальными, так и специфическими для определенной культуры способами. Лицо человека - наиболее широко исследуемый канал невербальной передачи эмоций, вероятно, из-за его хорошей способности передавать дискретные, специфические для данного момента эмоциональные состояния. Однако другие виды невербального поведения, включая тон голоса и положение тела, также могут нести определенную информацию об эмоциональных или аффективных состояниях.

И, наконец, регуляторы - это такие аспекты невербального поведения, с помощью которых мы регулируем поток речи во время общения. Мы часто используем выражение своего лица для того, чтобы сигнализировать о том, что устали, или ждем, или даже предлагаем кому-то другому что-то сказать. Наш тон голоса также регулирует речь, информируя других о том, что мы закончили говорить. Во многих культурах функцию регуляторов речи исполняют взгляд, визуальное внимание и жесты, приглашающие другого человека вступить в разговор.

Помимо того что существует большое число каналов невербального поведения, по каждому из них передается множество разных типов сообщений. Довольно нелепо, что, хотя по невербальным каналам передается такое огромное количество информации, мы тем не менее уделяем им довольно мало внимания, когда рассматриваем вопросы коммуникации. На самом деле невербальное поведение жизненно важно для успешного общения, как межкультурного, так и любого другого, даже если оно реализуется бессознательно и автоматически.

**2. Анализ невербального поведения в процессе коммуникации**

## 

## 2.1 Кросс-культурные исследования невербального поведения

Если бы вы собирались отправиться в другую страну, встречать гостей из-за рубежа или просто хотели бы изучить иностранный язык, что вы могли бы предпринять? Одна из вещей, о которых вы, вероятно, подумаете - это пойти в книжный магазин, найти отдел справочников или отдел иностранной литературы и поискать там что-нибудь среди учебников, справочников и словарей по тому языку, который вас интересует. Имея в руках словарь или разговорник, вы сможете заглядывать туда, чтобы подобрать слова и фразы, пригодные для того, что вы хотите сказать. Когда другие люди обратятся к вам на этом языке, вы сможете посмотреть значение тех слов, которые говорят, или попросить их найти в книжке слово или фразу и показать вам.

Разве не было бы замечательно, если бы такие словари существовали и для молчаливых, невербальных языков? Это могла бы быть книга или видеозапись, содержащая всевозможные виды невербального поведения, характерного для конкретной культуры, и их переводы в нашу невербальную систему. Видя определенное поведение или замечая определенное выражение во время общения с человеком из другой культуры, мы могли бы заглянуть в справочник и найти там, что это может значить, вместо того чтобы пытаться интерпретировать поведение собеседника согласно неявному словарю нашего собственного невербального языка.

Хотя никаких подобных «словарей» нет, существует значительное число исследований, посвященных невербальному поведению и тому, как различные культуры по-разному используют его. Эти исследования охватывают много тем и типов невербальной коммуникации, включая взгляд и визуальное внимание, дистанцию между людьми при общении и проксемику, жесты, позы, невербальные голосовые характеристики, выражения лица, использование времени, одежду, прикосновения и даже запахи. Исследования во всех этих областях в изобилии дают нам информацию о сложности невербального поведения и важности его в общении и взаимодействии людей.

Кросс-культурные исследования визуального поведения

Имеет смысл предположить, что в любой культуре должны существовать определенные законы, касающиеся взгляда и визуального внимания. Как агрессивность, так и привязанность являются поведенческими тенденциями, важными для стабильности и поддержания существования группы. Каждая культура вырабатывает свой собственный набор правил для регулировки взглядов и визуального внимания, чтобы поддерживать в своих членах уверенность в том, что они привязаны друг к другу, и в то же время обуздывать возникающие иногда агрессивные тенденции.

Кросс-культурные исследования, посвященные правилам использования взгляда у людей, также содержат некоторые интересные результаты. Несколько работ предоставляют нам доказательства того, что люди из арабских культур смотрят друг на друга более долгим и прямым взглядом, чем американцы.

Уотсон изучил структуры визуального внимания в 30 странах и разделил эти страны согласно тому, была ли существующая в них культура «контактной» (т. е. поощряющей физические прикосновения и контакт во время общения) или «неконтактной». Уотсон установил, что люди из контактных культур больше смотрят друг на друга, чем люди из неконтактных культур. Кроме того, представители контактных культур при общении поддерживают меньшую дистанцию, используют более прямую ориентацию и чаще дотрагиваются друг до друга.

Большинство культур, вероятно, используют такие же разграничения между типами социальных взаимоотношений.Однако культуры, скорее всего, должны различаться по тому, какая дистанция считается уместной для взаимоотношений каждого типа. И в самом деле, кросс-культурные исследования на тему дистанций и распределения пространства показывают значительные различия между культурами в области использования пространства при общении.

Культура, а не возраст или пол, являются решающим фактором при определении уместной для общения дистанции.

Например, Уотсон и Грэйвс изучали пары студентов-мужчин из арабских культур и сравнивали использование пространства ими и подобными парами американских студентов. Они выяснили, что арабские молодые люди обычно сидят ближе друг к другу, используя более прямую, конфронтационного типа ориентацию тела. Они больше смотрят друг на друга и, как правило, говорят громче, чем американцы. Холл, фактически, делает вывод, что люди из арабских культур в целом приучены общаться друг с другом на дистанции, достаточно близкой, чтобы чувствовать дыхание другого человека.

Другие кросс-культурные исследования также показывают, что люди различных культур выучиваются по-разному использовать пространство при взаимодействии друг с другом. Форстон и Ларсон приводят яркие свидетельства того, что студенты латиноамериканского происхождения склонны общаться с людьми на более близкой дистанции, чем студенты европейского происхождения. Нужирван сообщает, что индонезийские участники исследований обычно садились ближе друг к другу, чем люди из Австралии. Шутер сообщает, что итальянцы взаимодействуют друг с другом на меньшей дистанции, чем немцы и американцы. Кроме того, установлено, что жители Колумбии общаются друг с другом на более короткой дистанции, чем люди из Коста-Рики.

Жесты - это лишь очень небольшая часть множества различных жестов, используемых по всему миру, с некоторыми из их значений и возможных интерпретаций. Ученые предприняли несколько попыток составить подробный каталог жестов и их использования в различных культурах. Много таких работ представлено в форме книг, и на рынке имеется по крайней мере один видеофильм, демонстрирующий различия в значении и использовании жестов в разных культурах.

И, наконец, есть одно интересное исследование, высвечивающее как универсальные, так и специфически культурные основы многих эмблематических жестов. В этой работе ученые собрали коллекцию эмблематических жестов, используемых субъектами из трех существенно различных культур: Курдистана, Китая и Нидерландов, - и разделили эти жесты на «референтные» (смысл жеста содержится в самом жесте) и «обусловленные» (смысл жеста зависит от специфических для данной культуры символов и условий). Исследователи обнаружили, что в случае референтных жестов реципиенты из различных культур способны правильно распознать их основной смысл и содержащееся в них послание. Что касается обусловленных жестов, то их могут правильно интерпретировать только представители тех культур, в которых эти жесты сформировались. Такие результаты говорят о том, что жесты не являются ни целиком универсальными, основанными на общей для всех системе смысловой кодировки различных действий, ни целиком привязанными к культуре, имеющими значение только для людей, знакомых с конкретной внутрикультурной системой кодов. Вместо этого результаты исследования демонстрируют нам, что некоторые жесты действительно универсальны, т. е. используют и понимают люди всех культур на основе общих принципов психологических коммуникаций, тогда как другие действительно характерны только для конкретных культур. Авторы занимают посредническую позицию, предполагающую возможность существования как общих для всех культур, так и специфических для каждой культуры значений символов и сигналов, - психологический универсализм.

За многие годы постепенно набралось множество свидетельств, показывающих, как культурные различия в невербальном поведении могут воздействовать на разнообразные практические ситуации нашей повседневной жизни.

Исследование Врий и Винкель: взаимодействие полиции и граждан

Врий и Винкель изучали влияние расы, убеждений и невербального поведения на впечатления, формирующиеся в кросс-культурном взаимодействии полиции и граждан. В эксперименте принимали участие белые полицейские, которым сказали, что было произведено нападение на женщину и изнасилование, и что, по предположениям полиции, нападавший живет на одной улице с жертвой. В соответствии с этой информацией полицейские начали обходить все дома по этой улице и опрашивать всех живущих там мужчин. Часть этих допросов записывалась на видеопленку, и в качестве допрашиваемых выступали черные и белые мужчины (актеры, специально подготовленные для целей эксперимента). Актеры демонстрировали убеждения, сходные или не сходные с теми, которых придерживались полицейские, и улыбались соответственно ранее установленным нормам, связанным с поведением белых и чернокожих.

Результаты выявили, что чернокожие актеры, которые демонстрировали несходные убеждения и типичную «черную» улыбку, оценивались более негативно, чем другие. Интересно то, что расовая принадлежность актера сама по себе не приводила к негативной оценке; фактически, черные актеры в целом оценивались более позитивно, чем белые. Именно сочетание расы актера со специфическим отношением и невербальным поведением вызывало негативную оценку со стороны полицейских. Эти результаты ясно демонстрируют силу воздействия невербального поведения в реальных жизненных ситуациях. Другие исследования роли невербального поведения

Еще несколько практических кросс-культурных исследований подтверждают важную роль невербального поведения в жизни людей и возможности практического применения знаний о культурных различиях в этой сфере.

Так, Мастере и Салливан исследовали реакцию зрителей на трех кандидатов в законодательное собрание Франции и обнаружили, что невербальная демонстрация гнева/угрозы вызывает у французских зрителей более позитивную реакцию, чем у американских, что говорит о значительных культурных различиях в лидерском стиле, принятом в этих странах.

Шнеллер продемонстрировал связанные с культурой отличия в невербальном поведении новых эмигрантов в Израиль из Эфиопии и рассмотрел их влияние на жизнь иммигрантов и трудности адаптации в новой культуре.

Галлоуэй собрал доказательства важности понимания культурных различий в невербальном поведении при взаимодействии между учениками и преподавателями, утверждая, что раз невербальное поведение явно имеет практическое значение для работников образования, то его следует рассматривать с мультикультурной точки зрения.

## 

## 2.2 Специфика невербальной коммуникации в Соединенных Штатах Америки

Несмотря на то, что культура США считается вербальной, невербальному коммуникативному поведению принадлежит значительная роль. К невербальному поведению относится дистанция общения (что касается американцев, то у них поддерживается достаточно большая дистанция общения), время и место общения. Важнейшим невербальным компонентом американской культуры является личное пространство, которое у них больше, чем у русских, и гораздо лучше защищено. Незнание того, что американцы крайне сдержанно относятся к физическому контакту при общении, ‘поможет’ вам прослыть некультурным человеком. Что касается мимики, для американцев свойственно постоянное присутствие улыбки во время общения, что не свойственно русским. Крайне важно хорошо ориентироваться в значении жестов, поскольку некоторые из них весьма специфичны. В общем, знание законов невербального общения в другой культуре поможет избежать различных казусов, возникающих из-за такого рода неграмотности.

Рассмотрим американскую культуру поближе. Когда мы разговариваем с людьми, то смотрим им прямо в глаза. Наше лицо и жесты часто оживленно комментируют конкретные, важные для нас моменты нашей речи. Мы учимся, взаимодействуя с другими, стоять или сидеть на некоторой определенной дистанции, в зависимости от того, с кем мы контактируем, и от контекста, в котором происходит общение. Мы выучиваемся, как правильно сигнализировать о том, что мы закончили говорить, и о том, что хотим продолжить. Короче говоря, мы выучиваем очень специфическую американскую систему невербального поведения, содействующую нам в процессе общения.

Когда мы взаимодействуем с людьми, которые пользуются иным, чем наш, невербальным языком, у нас часто остается о них негативное впечатление. В Соединенных Штатах принято во время общения с людьми поддерживать определенную дистанцию.

Если вы встречаетесь с кем-то, кого вы не очень хорошо знаете, и этот человек подходит так близко, что, когда он говорит, вы ощущаете на своем лице его дыхание, вы, вероятно, почувствуете некоторое неудобство и попытаетесь увеличить дистанцию. Он придвинется ближе. Вы опять отодвинетесь. Он опять придвинется ближе. У вас, скорее всего, появится желание закончить это общение так скоро, как только возможно. Вы можете посчитать этого человека грубым или плохо воспитанным. А во многих арабских и ближневосточных культурах при общении соблюдают такую дистанцию, которую американцы рассматривают как слишком маленькую, и это может сбивать с толку незнающего человека.

В одном оригинальном эксперименте ученые сравнивали выражения, появлявшиеся на лицах американских и японских участников в ответ на стрессовые стимулы. Находясь в одиночестве, и американские, и японские участники демонстрировали совершенно одинаковые выражения лиц, что было зафиксировано при съемке скрытой камерой. Однако в измененных условиях, когда рядом присутствовал обладающий более высоким статусом руководитель эксперимента, поведение американцев и японцев существенно различалось. Если американцы, в целом, все так же открыто выражали негативные эмоции на своих лицах, то японцы по большей части маскировали негативные чувства улыбкой. Отсюда исследователи сделали вывод, что японцы руководствуются социальными законами, диктующими им скрывать негативные эмоции в присутствии лиц более высокого статуса.

Даже в Соединенных Штатах различные группы американских граждан практикуют различные обычаи относительно взглядов и визуального поведения. Несколько исследований показывают, что афроамериканцы, общаясь с кем-либо, реже смотрят прямо в лицо этому человеку, чем американцы европейского происхождения. Исследуя поведение американцев африканского и европейского происхождения при общении внутри своей этнической группы и с людьми другой этнической принадлежности, Фер также обнаруживает, что афроамериканцы меньше смотрят прямо на собеседника, подтверждая этим данные других ученых. Однако Фер, кроме того, указывает, что субъекты исследований предпочитали общаться с теми, чья манера смотреть на собеседника была для них привычной, независимо от этнической принадлежности этих людей.

Часто слышишь, что многие американцы испытывают неудобство и смущение, общаясь с представителями некоторых азиатских культур, поскольку те во время разговора избегают смотреть прямо в лицо собеседнику. Американцы часто реагируют негативно, начиная думать, что этот человек, наверное, сердит, или скучает, или лжет. При этом и Уотсон, и Холл отмечают, что многие люди из арабских культур испытывают раздражение от общения с американцами, возможно, из-за того, что американцы во время разговора смотрят на собеседника меньше, чем это принято у арабов!

Американская культура, как и культуры других стран и народов, выработала у себя правила, руководящие использованием пространства при общении.

Холл определяет четыре уровня распределения пространства между людьми в зависимости от типа социальных взаимоотношений. Для наиболее близких, интимных взаимоотношений характерна дистанция от 0 до 0,5 м. Личные взаимоотношения обычно происходят на расстоянии от 0,5 м до 1,2 м. Социальные взаимоотношения, как правило, характеризуются дистанцией от 1,2 м до 3 м приблизительно. Отношения, происходящие на дистанции больше 3 м, обычно рассматриваются как публичные взаимоотношения.

Уотсон и Грэйвс изучали пары студентов-мужчин из арабских культур и сравнивали использование пространства ими и подобными парами американских студентов. Они выяснили, что арабские молодые люди обычно сидят ближе друг к другу, используя более прямую, конфронтационного типа ориентацию тела. Они больше смотрят друг на друга и, как правило, говорят громче, чем американцы. Холл, фактически, делает вывод, что люди из арабских культур в целом приучены общаться друг с другом на дистанции, достаточно близкой, чтобы чувствовать дыхание другого человека.

Другие кросс-культурные исследования также показывают, что люди различных культур выучиваются по-разному использовать пространство при взаимодействии друг с другом. Форстон и Ларсон приводят яркие свидетельства того, что студенты латиноамериканского происхождения склонны общаться с людьми на более близкой дистанции, чем студенты европейского происхождения. Шутер сообщает, что итальянцы взаимодействуют друг с другом на меньшей дистанции, чем немцы и американцы

Большинство культур имеют достаточно разработанную структуру эмблематических жестов. «Палец», знак «о'кей» - большой палец, поднятый вверх, кивок и покачивание головой, знак «V» и другие подобные жесты представляют собой примеры эмблем, используемых в Соединенных Штатах. Пожимание плечами с поднятыми ладонями вверх кистями рук - еще один эмблематический жест, сообщающий о нашей неуверенности или незнании чего-то. Мы считаем такие эмблематические жесты естественными и само собой разумеющимися. Однако можно привести много случаев, когда американские путешественники попадали в трудные ситуации, пытаясь использовать американскую систему жестов в других странах, где жесты имеют другое значение.

В некоторых частях Европы, например, не стоит использовать знак «о'кей». В то время как вы хотите сказать, что «все о'кей», в некоторых местностях этот жест считается грубым и вульгарным и часто интерпретируется как предложение заняться сексом. В некоторых других частях Европы он может значить: «Ты - ничто». Показывая указательным пальцем на собственную голову в области виска, в Соединенных Штатах вы сообщаете о том, что вы умны. Однако в некоторых частях Европы и Азии это движение может означать, что вы глупы.

Знак «V» - поднятые вверх средний и указательный пальцы - еще один пример культурных различий в понимании жестов. Этот жест повсеместно используется в Соединенных Штатах со значением «победа», и в этом значении был подхвачен также и некоторыми другими культурами.

# Заключение

В этой работе мы обсуждали невербальное поведение, его роль в процессе общения, относительный вклад в процесс и содержание общения и кросс-культурных исследований, как по теоретическим, так и по практическим вопросам, связанным с невербальным поведением. В обзоре литературы мы сфокусируем ваше внимание на нескольких примерах невербального поведения, куда входят выражение лица, взгляд и визуальное внимание, использование пространства и дистанции, а также жесты. Выбрав эти сферы из-за того, что по данным темам существует хорошая база кросс-культурных исследований, и из-за их важности в коммуникационном процессе. Однако мир невербального поведения намного шире, он так же сложен, разнообразен, как и наш вербальный язык. Вклад невербального поведения в общий коммуникационный процесс сегодня общепризнан в социальных науках. И, как мы видели, это поведение может иметь немаловажные практические последствия.

Неповеденческие аспекты невербальной коммуникации важны для понимания общего характера воздействия культуры на процесс общения. Мы знаем, что невербальное поведение вносит свой вклад в грандиозный массив сообщений, получаемых и распознаваемых в ходе коммуникационного процесса, и это свойство является, по-видимому, общим для всех культур. Однако несмотря на исключительное значение невербального поведения, мы часто принимаем его как само собой разумеющееся. Хотя никто не обучает нас формально, как, посылать и принимать невербальные сигналы и сообщения, мы к тому времени, когда становимся взрослыми, приобретаем такой навык, что делаем это бессознательно и автоматически.

Невербальное поведение - во многом такой же язык, как и любой другой. Вербальные языки отличаются в разных культурах, то же касается и невербальных языков. Зная о различиях между вербальными языками, мы не сомневаемся в том, что надо пользоваться словарями и другими средствами, способными помочь нам понять чужой вербальный язык. Но когда дело касается невербальных языков, мы часто ошибочно полагаем, что системы невербальной коммуникации одинаковы.

Понимание культурных различий в невербальном поведении - это первый шаг к истинному пониманию культурных различий в сфере общения. Некоторые авторы даже утверждают, что изучение невербального поведения как микроповеденческой системы символов и сигналов, является инструментарием, позволяющим прийти к фундаментальному пониманию культуры как таковой.

Рассмотрев американскую культуру можно выделить следующие основные элементы невербальной коммуникации:

Американцы поддерживают в большинстве случаев достаточно большую дистанцию общения - слишком короткая дистанция у американцев связывается с посягательством наличное пространство, агрессией или сексуальным домогательством.

Дистанция общения американцами соблюдается достаточно строго. Важно, что сокращение дистанции в американской коммуникативной культуре не свидетельствует о дружеском расположении.

Личное пространство является важнейшим компонентом американской культуры.

Американцы не относятся к контактным культурам. К физическому контакту при общении американцы относятся очень сдержанно.

Американцы намного больше улыбаются в общении. В Америке улыбка является неотъемлемой частью разговора, при этом американцы улыбаются незнакомым людям в транспорте, на улице и в других местах. Улыбка в американском общении прежде всего выражает вежливость и доброжелательность, а также личное преуспевание;

У американцев не принято смотреть на незнакомых людей (это нарушает прайвеси), но если американец случайно встретился взглядом с незнакомым, он должен ему улыбнуться в знак установления контакта.

Для американцев в большей степени свойственна прямая осанка при сидении.

Приведенные выше факты могут облегчить межкультурную коммуникацию и несколько сгладить, так называемый, культурный шок, при поездке в одну из вышеуказанных стран.

Кроме того, знания в области межкультурной коммуникации могут повлиять на решение более глобальных проблем, как скажем конфликт культур. «Дело в том, что, даже владея одним и тем же языком, люди не всегда могут правильно понять друг друга, и причиной часто является именно расхождение культур. Ведь еще старая русская пословица гласит: В чужой монастырь со своим уставом не ходят. Ее аналог в английском языке выражает ту же мысль другими словами: When in Rome, do as Romans do [Приехав в Рим, делай, как римляне].

# Библиография:

1. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. СПб.: Питер, 1997.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: Деловая книга, 1998. Глава 7. Имидж делового человека.
3. Ван Дейк, Т.А. Язык. Познание. Коммуникация. М., 1989. 34ст
4. Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П. Основы межкультурной коммуникации: Учебник для вузов / Под ред. А.П. Садохина. – М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2002. – 352с.
5. Кнапп М.Л./Невербальные коммуникации/1978.
6. Конецкая В.П. Социология коммуникации. М.: МУБУ, 1997. С.164 сл.
7. Лабунская.В.А/Экспрессия человека: общение и межличностное познание. “Феникс”. Ростов-на-Дону.1999.
8. Лобанов А.А. Основы профессионально-педагогического общения. – С.-Петербург, 2000;
9. Мацумото Д. Психология и культура. 1-е издание, 2003 год, 720 стр.
10. Очерк американского коммуникативного поведения. Под ред. И.А. Стернина и М.А. Стерниной. Воронеж: Изд-во ВГУ, 2001.
11. Почепцов, Г.Г. Фатическая метакоммуникация // Семантика и прагматика синтаксических единств. Калинин, 1981. 52стр
12. Рубинштейн С.Л. Теоретические вопросы психологии и проблема личности // Психология личности. - М., 1982.
13. Энциклопедия этикета/Сост. О.И. Максименко; Худож. В.И. Сидоренко. – М.: ООО «Издательство Астрель»: ООО «Издательство АСТ»,2000. – 512 с.

##### http://www.davidmatsumoto.info

1. http://www.it-med.ru/library/v/verbalne.htm
2. http://www.gumer.info/bibliotek\_Buks/Psihol/Mats/index.php
3. http://tpl1999.narod.ru/WebLSE2001/SchegSar.htm
4. http://www.compersona.best-host.ru/neverb\_amer.html