

МВД России
Санкт-Петербургский университет

Л.Г. Голяшова, В.Г. Сысуев

ЭТНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПОВЕДЕНИЯ И ОБЩЕНИЯ

**(в помощь сотруднику органов внутренних дел
при общении с иностранными гражданами)**

Методическое пособие

Санкт-Петербург
2017

УДК 37.015.3
ББК 88.7
Г 60

План 2017, поз. 34

Голяшова Л.Г., Сысуев В.Г.

Г 60 Этнические особенности поведения и общения (в помощь сотруднику органов внутренних дел при общении с иностранными гражданами): методическое пособие. СПб: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2017. – 60 с.

В данном методическом пособии рассматриваются основные особенности этнокультур, этнические особенности общения, этикета, особенности межкультурной коммуникации.

Цель пособия – помочь сотруднику органов внутренних дел выбрать правильную модель поведения при общении с иностранными гражданами, приезжающими в нашу страну.

Предназначено для слушателей института-факультета профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации Санкт-Петербургского университета МВД России.

УДК 37.015.3
ББК 88.7

Рецензенты:

Хабарин М.О., заведующий кафедрой русского языка (Московский университет МВД России им. В.Я. Кикотя);
Василенко Т.Н., кандидат филологических наук, доцент (Барнаульский юридический институт МВД России)

© Санкт-Петербургский университет
МВД России, 2017

Оглавление

Введение.....	4
Тема 1. ЭТНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ	5
Из истории формирования этнических особенностей этики общения	5
Виды общения	6
Принципы общения.....	8
Тема 2. ЭТНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ЭТИКЕТА	11
Понятие этикета.....	11
Этническая культура личности.....	14
Этикетные нормы «техники общения».....	16
Тема 3. ВЕРБАЛЬНОЕ И НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ	21
Вербальное общение.....	21
Невербальное общение	23
Тема 4. ЭТНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ МЕНТАЛИТЕТА	27
Специфика менталитета американцев	27
Специфика китайского менталитета	34
Специфика менталитета финнов	39
Специфика менталитета французов	45
Тема 5. ОСОБЕННОСТИ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ	49
Этническая специфика общекультурных норм	49
Общечеловеческие основы этики.....	51
Этнические особенности коммуникативного поведения	51
Заключение	54
Список рекомендуемой литературы	55

Введение

Настоящее методическое пособие предназначено для сотрудников органов внутренних дел (ОВД) и дает представление об этнических особенностях иностранных граждан, прибывающих в нашу страну.

Современные экономические и культурные отношения предполагают ведение взаимовыгодного диалога со всеми субъектами общего жизненного пространства, умение наводить гуманитарные межкультурные мосты между представителями различных профессий, культур и стран. Общению в межкультурных ситуациях, даже если его участники говорят на одном языке, всегда присущи конфликты между знанием и незнанием, между чужим и своим, между другим и общим, между готовностью понять и предубеждением. Человеческая жизнь самым непосредственным образом связана с общением, сфера которого является тем фокусом, где сливаются как непреходящие, так и сиюминутные человеческие проблемы. Разрешение этих конфликтов возможно при формировании у человека способности к межкультурной коммуникации. Для сотрудников ОВД знание и учёт этнических особенностей иностранных граждан, находящихся в нашей стране, имеет огромное значение для разрешения самых разнообразных конфликтов (от бытовых до уголовных). Здесь важны не только знание принципов и норм общечеловеческих гуманистических отношений, правильная оценка людей и обстоятельств, но и умение учитывать их этнические особенности.

Этика общения учит предупреждать межличностные конфликты, поступать по отношению к другим, основываясь на гуманистических принципах, помогает решать многие практические жизненные коллизии. Умение общаться с людьми – очень важный показатель профессионализма для представителей власти и правоохранительных органов.

Теоретические и практические аспекты речевого общения представляют собой чрезвычайно интересную, но и не менее сложную сферу человеческого знания и опыта.

Данное методическое пособие позволит грамотно использовать в необходимом объёме знания этнических особенностей общения, осуществлять с позиции этики и морали выбор норм поведения в конкретных служебных ситуациях. Полученная информация будет полезна сотрудникам ОВД при общении с иностранными гражданами во время несения службы.

Тема 1. ЭТНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ

Учебные вопросы:

1. Из истории формирования этнических особенностей этики общения.
2. Виды общения.
3. Принципы общения.

Феномен общения существовал в человеческом обществе всегда, однако самого понятия и термина «общение» в том понимании, о котором мы говорим сейчас, еще не было. Хотя, разумеется, межличностные отношения были предметом как философских размышлений, так и народного фольклора. С давних времен весьма активно рассматривались вопросы, связанные с нормами и правилами поведения человека в обществе.

Из истории формирования этнических особенностей этики общения

В *древнекитайской философии* рассматриваются проблемы моральных ценностей и добродетелей: долга, любви, почтительности, справедливости, благородства и человеколюбия. Добродетель почтительности, как известно, занимает особое место в древнекитайских философских трактатах, особое внимание уделяется проблемам соблюдения различных ритуалов поведения, связанных с высшими законами. Обращение к ритуалу как к средству регуляции межличностных и даже социальных отношений имело противоречивые последствия: с одной стороны, ритуал, по существу, нивелировал проблему морального выбора человеком способов и средств поведения, включая даже сферу интимного поведения, с другой – ритуал играл положительную роль в плане регуляции межличностных отношений и предупреждения конфликтов. Схожая ситуация сложилась и в *моральной философии Древней Индии*, где проблемы общения рассматривались исключительно в рамках религиозного мировоззрения и сводились к философско-религиозному осознанию Брахмана и Атмана.

Проблемы этики общения *в странах христианского мира* самым непосредственным образом связаны с христианской этикой и моралью: сфера общения также не выделяется из общей системы отношения человека к миру и к другому человеку. Христианско-европейская этика – этика абстрактных принципов, основоположений; она не го-

ворит, что и как делать, не предписывает поступков, а ограничивается указанием пути. Можно констатировать, что христианская мораль общения основана на библейских моральных ценностях, на *десяти заповедях*, на принципах любви и терпения, которые, собственно, и составляют ее основное содержание и сущность.

Мусульманская этика общения также всецело покоится на мусульманской морали в целом, однако здесь можно наблюдать своеобразный акцент на регламентацию «техники общения». В отличие от христианской, мусульманская этика – этика конкретных норм. Она сугубо практична, интересуется не общими основаниями поведения, а его предметным содержанием. Ее основная проблема – как и что делать, не вообще, а вполне конкретно, в каждой сфере жизни, каждый день.

Процесс общения регулируется, в первую очередь, нравственными ценностями, идеалами, принципами и нормами. Правовая регуляция не может охватить все тонкости, все нюансы, все многообразие, всю глубину этого загадочного «мира общения». Несомненно, общение детерминируется и регулируется не только нравственными ценностями, но и психологическими, социальными, эстетическими и даже физиологическими и медицинскими факторами. Однако, как свидетельствует опыт, именно нравственные начала, в конечном счете, определяют направленность, духовную окрашенность, ценностную ориентацию всех реальных аспектов в сфере общения: невозможно представить ни одного феномена общения без *нравственной составляющей*.

Виды общения

Гуманистическое общение характеризуется, прежде всего, доверием, взаимностью, открытостью, отказом от решения собственных проблем за счет партнера. Гуманистическое общение ориентировано на ценности свободы и достоинства. По сути своей это творческое общение, основой которого является совместный диалог, основанный на признании неприкосновенности достоинства партнера, его морального права на доверие, на свою индивидуальность, самобытность.

Манипулятивное общение определяется как такое общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей. Конечно же, в такого рода общении человек не признается как самоценность, хотя ценными могут признаваться те качества, которые могут быть полезны для достижения

чьих-либо корыстных целей. В манипулятивном общении человек, как правило, не уважает достоинства партнера по общению и поэтому не может сохранить чистым свое достоинство, так как манипуляции в общении, как правило (исключением может быть, например, общение больного и врача), ведут к формированию отношения к партнеру как к объекту и поэтому недопустимы: они противоречат стремлению человека сохранить свое достоинство, игнорируют его интересы, ценности, вкусы.

Общение также можно подразделить на *вербальное и невербальное*; последнее также является диалогом, в котором «разговор» осуществляется посредством особого, «немого» языка, позволяющего, тем не менее, установить духовный контакт и выразить понимание, сочувствие, сопереживание, эмоциональную поддержку.

Целесообразно обратиться к рассмотрению такого вида, как «*ненасильственное общение*». Слова «общение» и «ненасилие» получают все большее распространение в научном и общественном менталитете. В последнее время появилось такое словосочетание, как «ненасильственное общение» и, более того, уже существует международная организация по ненасильственному общению.

Насилие становится таковым в подлинном смысле, когда материальное или физическое насилие одновременно подкрепляется и усугубляется духовным, психологическим: если человек случайно или неосознанно причинил человеку боль, то это еще не может считаться насилием. Настоящее насилие имеет место тогда, когда в мотивах действия субъекта есть стремление использовать силу в своих интересах, игнорируя при этом достоинство и интересы своего «ближнего». Особые сложности появляются при определении психологического насилия. Критерием, помогающим отделить насильственные методы от ненасильственных в духовной сфере, является свобода в собственном выражении при признании самооценности и неприкосновенности чести и достоинства партнера; если человека заставляют или косвенно принуждают, толкают делать то, что унижает его человеческое достоинство, или хотя бы неявно оскорбляют его вкусы, взгляды, дела, мысли, суждения, тогда имеет место так называемое нравственно-психологическое насилие.

Нельзя, наверное, считать насилием над личностью в собственном смысле и применение силы по отношению к опасному преступнику, к человеку, первым нарушившим закон и справедливость и тем более посягающего на свободу и безопасность других.

В общении общекультурные ценности (такие как добро, красота, правда, свобода, любовь, справедливость, равенство) обнаруживают себя в таких специфических формах поведения, проявляющихся только в процессе общения, как: тактичность, отзывчивость, предупредительность, учтивость, корректность, обходительность, снисходительность, деликатность, вежливость, толерантность. Все ценности общения самым непосредственным образом связаны с самоценностью человеческого морального достоинства. Выбор человека и ориентация в мире нравственных ценностей характеризует уровень нравственной культуры как самого человека, так и культуры, и этики его общения. Ориентация партнеров по общению на следование гуманистическим ценностям и, прежде всего, на признание достоинства и чести своего партнера характеризует нравственное содержание этики общения. Ориентация на эту ценность в общении выражается в определенных конкретных ценностных предпочтениях, набор которых существенным образом не отличаются в разных социокультурных типах общения, но иерархическая значимость которых различна. Так, к примеру, ценность гостеприимства признается в любой культуре общения, но в ряде из них она приобретает особый статус (гость, по сути, получает права хозяина).

Этика гуманистического общения должна отличаться доверием и доброжелательностью, уважением не только партнера по общению вообще, принципиально, но уважения всего того, что с ним связано, всего того, что ценит он (книги, идеи, друзья, интересы, вкусы, даже вещи). Не секрет, что человек хотя бы в душе очень обижается, если с пренебрежением относятся к его ценностным ориентациям, если не признаны или хотя бы недооценены его честь и достоинство, если на них «покушаются».

Принципы общения

Основополагающим принципом общения нужно признать принцип *презумпции сохранения достоинства партнера* по общению. Это означает безусловное уважение достоинства «другого», независимо от его качеств, от недостатков и пороков, от значимости тех социальных ролей, которые он исполняет, от того, какой пост занимает этот человек и т. д. Конечно же, такая установка носит, на первый взгляд, слишком абстрактный характер, поэтому требует дополнительного обоснования. Как быть, например, с уважением к злодею, к преступнику? Конечно, уважать человека вообще, независимо от его нравственных качеств, пороков слишком сложно и даже мало возможно.

Однако осуждать человека – еще более ответственная с нравственной точки зрения позиция; чтобы осуждать человека, нужно прежде правильно понять мотивы его поступков, оценить его состояние, всесторонне представить окружающие условия и т. д. И даже в том случае, если поступок человека носит антиправовой характер, и он наказан по закону, то это не дает никому морального права унижать его достоинство как человека вообще, как представителя человеческого рода: человек должен иметь право на ошибку, на покаяние и на возможность реабилитации. Возможно, в этом виновато больше то общество, в котором он живет: разве каннибал виноват в том, что он преступает моральную заповедь «не убий»? Ведь человек, в первую очередь, ориентируется на те нормы, идеалы и даже нравы, которые культивирует общество, и если у него нет реального выбора, то он вынужден поступать «как все» (хотя это, конечно же, не означает, что с человека в данном случае полностью снимается ответственность за его поступки).

Мера уважения к партнеру по общению может меняться в зависимости от личных ценностей, симпатий, вкусов, принципов, привычек. Однако совсем лишать человека права на достоинство – есть, наверное, отсутствие справедливости и благородства, и, в конечном счете, есть аморальный поступок. Полное отсутствие уважения человека, пренебрежение им способно окончательно убить в нем все человеческое. Каждый человек в общении хочет, как правило, уважения своего достоинства, каждый хочет приоритетного признания своей ценности – так уж, видимо, устроена человеческая природа.

Д. Карнеги в своей известной работе «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей» утверждал: «Существует один важнейший закон человеческого поведения. Если повиноваться ему, мы никогда не попадем в неприятное положение, так как он обеспечит нам бесчисленное количество друзей и постоянное благополучие. Но стоит его нарушить, и мы немедленно попадаем в бесчисленные неприятности. Этот закон гласит: всегда поступай так, чтобы у других создавалось ощущение своей значительности». Признание значительности другого может приходиться в противоречие со своим достоинством, с признанием самооценки собственного «Я». На этой почве могут возникать личные амбиции, снобизм, которые, в свою очередь, могут ущемлять достоинство окружающих. Искусство общения заключается в том, чтобы учитывать все эти факторы и находить разумные компромиссы. Для того чтобы уметь находить эти компро-

миссы, необходимо осознать ценность принципа толерантности в общении.

Значение принципа *толерантности* трудно переоценить: в любой сфере человеческого бытия толерантность рождает взаимное доверие, понимание, откровенность; помогает преодолевать конфликтные ситуации; способствует проявлению доброжелательности и человечности; помогает, наконец, «психологической притирке характеров». Очень сложно общаться человеку, который не прочувствовал и не осознал ценность толерантности. Конечно, существует определенная предрасположенность характера того или иного конкретного человека к толерантности, способность к которой можно, в определенной степени, и культивировать (к сожалению, многие порой приходят к пониманию этого слишком поздно). Толерантность является тем катализатором, который помогает гуманизировать этику общения, внести в нее больше человечности, доверия, доброжелательности, тактичности, отзывчивости, снисходительности, предупредительности.

Наряду с толерантностью гуманистическая этика общения ориентируется на такие общечеловеческие нравственные ценности и простые нормы нравственности как уважение, скромность, доверие, откровенность, честность, бескорыстие, милосердие, забота, благодарность (признательность), исполнение долга и верность слову, вежливость, стремление помочь человеку в беде и т. д.

Тема 2. ЭТНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ЭТИКЕТА

Учебные вопросы:

1. Понятие этикета.
2. Этническая культура личности.
3. Этикетные нормы «техники общения».

Как показывает анализ опыта общения, ценности, цели и нормы процесса общения связаны с нравственными, психологическими, физиологическими, биосоциальными качествами, потребностями, способностями субъектов общения. От них зависит, в конечном счете, индивидуальный выбор целей и ценностей, форм и средств, стиля общения в целом. Такие «природные» характеристики субъектов общения, как пол, возраст, национальность, психическая конституция, темперамент, состояние здоровья, внешний вид иногда непосредственно, иногда опосредованно влияют на многие «измерения» процесса общения, на мотивацию и стиль общения. Известно, что психические процессы в сознании человека связаны с формированием нравственных чувств, принципов, представлений и именно они определяют противоречивость нравственного сознания человека.

Понятие этикета

Этикет возник в человеческом общежитии очень давно, корни его лежат в различных ритуалах, обрядах, табу. Возникновение и функционирование этикета имеет строгую практическую и моральную обусловленность (помогая, в частности, устанавливать доверительные отношения). Так, рукопожатие (вытянутая рука ладонью вверх) первоначально означало отсутствие оружия и враждебных намерений, отдавание воинского приветствия, по одной из распространенных версий, уходит во времена рыцарей, которые, поднимая забрало шлема, демонстрировали свои миролюбивые настроения, и т. д.

Этикет помогает ориентироваться в повторяющихся ситуациях в основном на формальном уровне (приветствия, знакомства, представления, поведение в общественных местах, прием гостей и т. д.). Правила этикета являются своего рода азбукой общения, из которой создаются самые многообразные сочетания человеческого общения — «слова», «фразы», «предложения». Этикет представляет собой определенный нормативный регламент поведения в конкретных ситуациях, он связан и с речевыми и неречевыми формами и закрепляется в правилах хорошего тона, норм приличий, предписаниях самых

разных уровней общности, советов, рекомендаций, запретов, знаков и т. д. Однако сфера действия этикета все-таки ограничена, но это несколько не умаляет значимости этих унифицированных форм поведения и общения. Существует мнение о том, что в дружеском общении следовать нормам и правилам этикета совершенно не обязательно, что эти условности должны быть отброшены за ненужностью. Однако, как показывает анализ психологического опыта, это может привести к бесцеремонности и, как следствие, к недовольству, прохладности в отношениях, безразличию, ущемлению собственной значимости. Следовать этикету культурный человек должен всегда, но не формально, не слепо, а с учетом знания культуры общения, самобытно, творчески, преодолевая однообразие и монотонность.

Этикет представляет собой систему знаков, имеющую свой набор символов и правила их сочетания, совокупность специальных приемов и черт поведения, с помощью которых происходит выявление, поддержание и обыгрывание коммуникативных статусов партнеров по общению. Этикетные стереотипы отражают тот уровень должного, даже идеального поведения, который наиболее адекватно выражается в таких нормах морали, как «уважай старших», «не обижай слабых», «помогай страждущим», «не мешай окружающим» и т. д. Но этикет меняется вместе с культурой, он весьма динамичен как в историческом, так и в этнографическом аспекте. Нельзя понимать этикет как что-то застывшее, мертвое, неизменное, так как он или напрямую, или косвенно детерминируется, очень чутко реагирует на все социальные изменения, от которых, в частности, зависит, например, и мера его демократичности. «Идеальный» этикет характеризуется гуманистичностью, уважением достоинства партнера, простотой, практичностью, в нем нормы прошлого органически сочетаются с современными новациями.

В Японии, Индии, Пакистане, Восточной Азии принята «неконтактная культура». Так японец может коснуться другого человека лишь тогда, когда он полностью теряет контроль над собой, или в состоянии агрессивности. В японском этикете, как известно, нет рукопожатий, но есть поклоны с потупленным взором: смотреть прямо в глаза (так же, как и во многих южных странах) неприлично.

Латиноамериканцы, итальянцы, арабы представляют образцы «контактной культуры», контактного общения, что выражается, в частности, в формах приветствий (рукопожатие, поцелуй), в близкой дистанции общения и т. п. Двумя руками до сих пор пожимают

руку, приветствуя, таджики, которые считают, что протянуть одну руку – признак неуважения или невоспитанности.

Общение, как правило, начинается с встречи, а встреча – с приветствия. Этикет, как уже отмечалось, дает определенный набор форм и правил приветствия каждого конкретного человека. Именно с исполнения этих этикетных форм осуществляется признание ценности чести и достоинства партнера по общению. Кивок головы, поклон, рукопожатие, поцелуй, «воздушный поцелуй», простое «добрый день» или «здравствуйте» может исполняться самыми различными способами в зависимости от объективных и субъективных обстоятельств, от формы взаимоотношений, от исторических и этнографических факторов.

Если китаец, японец, индус в знак почтения припадают к ноге, то европейцы – пожимают руку. Европейцы приподнимают шляпу при приветствии и отдают мягкий поклон, у японцев же для приветствия существует три вида поклонов: низкий, средний и легкий.

Формы приветствия чрезвычайно разнообразны. В некоторых странах (например в Польше) принято в знак приветствия и прощания целовать даме руку.

Уважение достоинства партнера по общению выражается также в «технике приветствия». В этом процессе очень важна даже последовательность: младшие приветствуют старших, мужчины женщин, подчиненные начальника в вербальной форме первыми, однако приветствие в форме рукопожатия производится в обратной последовательности (руку первым подает обязательно старший).

Если человеку неизвестно, какая этикетная форма применяется в данном конкретном случае, и если он не хочет обидеть своих партнеров по общению, то правильнее будет просто извиниться и спросить: «Как это принято у вас?», «Может быть, я делаю это не совсем так, но делаю это совершенно искренне» и т. д. Этикетные правила нужно выполнять, по возможности, творчески. Так, например, если вежливые «спасибо» и «пожалуйста» повторять однообразно, слишком часто и монотонно, то ценность их может незаметно девальвироваться и поэтому формы благодарности можно и нужно разнообразить (поблагодарить можно, в частности, и интонацией, и жестом и взглядом). Но всегда важно и при выполнении любой формы этикета, что выполнять ее следует достойно: даже здороваться также нужно уметь достойно, а не просто произнести что-то невнятное.

Этническая культура личности

Культура личности выражается, в частности, в человеческих качествах, которые представляют собой существеннейшие свойства партнеров, стабильно проявляющиеся в процессе общения. Формирование и проявление этих качеств зависит от половых, возрастных, национальных, психологических и даже профессиональных факторов. Конечно, толерантность, например, как ценность и как качество неизменно по своей сути, но его выражение в тех или иных ситуациях общения может радикально трансформироваться в зависимости от антропологических особенностей (пол, возраст, состояние здоровья) партнеров по общению.

Различие мужской и женской психики, в частности, оказывает влияние как на формальные, так и на содержательные характеристики общения. И. Атватер, например, высказывает весьма интересные, но во многом сомнительные суждения по этому вопросу: «мужчины склонны сосредоточиваться больше на содержании разговора, тогда как женщины больше уделяют внимания самому процессу общения. Мужчина обычно слушает внимательно 10—15 секунд. Затем он начинает слушать самого себя и искать, что бы добавить к предмету беседы. Женщина, слушая собеседника, скорее увидит его как личность, поймет чувства говорящего». Женщины, утверждает далее психолог И. Атватер, более склонны к визуальному контакту, они особенно чутко реагируют на длительность и пристальность взгляда (может быть, это связано с женской интуицией), они чаще, чем мужчины возражают собеседнику, не соглашаются (даже по пустякам), считают, что все им что-то должны. Мужчины же реже возражают и скандалят по пустякам, но на мужчин, как правило, сильнее действует морально-психологический фон общения.

Возраст, уровень нравственного развития личности также оказывают определенное влияние на стиль общения: молодые, как правило, требуют больше внешней эффектности, высокой эмоциональности, апеллируют больше к чувственным оценкам, чем к нравственным, ориентируются чаще на эстетические идеалы, а не на этические. Люди среднего возраста более тщательно подходят к выбору партнера по общению, проявляют значительно больше требовательности к его нравственному облику, к его высказываниям, обещаниям, поступкам (даже незначительным, незаметным на первый взгляд).

Пожилые, болезненные люди более обидчивы, раздражительны, недоверчивы в общении, чем молодые. Они ждут, как правило, или

даже требуют обязательного проявления знаков уважения по отношению к себе, при этом обычно особенно педантично ждут, чтобы уважали и ценили не только их личное «Я», но и их опыт, знания, достижения, награды и т. д. В то же время, эти знаки уважения должны проявляться по отношению к ним максимально деликатно, тактично, неназойливо, без особого афиширования, дабы не напоминать лишней раз им о самых неприятных для них сейчас вещах: возрасте, самочувствии, дееспособности. Дети же стремятся, прежде всего, к признанию взрослыми в общении с ними неприкосновенности их собственного «Я». В общении с детьми нужно максимально полно представлять этапы формирования нравственного сознания и постоянно важно помнить, что понятийный аппарат детского сознания еще не сформировался в полном объеме, что он живет больше эмоциями, чем разумом и целый ряд моральных норм и принципов ему могут быть просто непонятны в его возрасте. Возможно, поэтому на Востоке призывают относиться к ребенку до 5 лет как к владыке, от 5 до 15 лет – как к слуге, в 15 лет – общаться на равных. Важно также, например, учитывать, что у ребенка быстро переключается внимание, так как оно еще недостаточно сформировано и неустойчиво, и это знание можно использовать, например, в разрешении конфликтной ситуации (переключив его внимание на неконфликтный объект).

Нужно отметить, что антропологические характеристики субъектов общения определяют выбор «технических» норм общения. Психологические характеристики, социальный статус, знаки равенства и субординации, национальные традиции участников определяют даже пространственные параметры общения. Дети, женщины и старики стоят ближе к собеседнику, чем подростки и люди средних лет. Уравновешенные люди подходят к собеседнику ближе, чем психически неуравновешенные. Партнеры равного статуса общаются на более близком расстоянии, чем начальник и подчиненный. Жители стран Латинской Америки и Средиземноморья устанавливают дистанцию общения более близкую, чем жители стран Северной Европы. Расстояние между говорящими уменьшается с севера Европы на юг (такая же закономерность была отмечена и для Северной и Южной Америки). Если для жителя Великобритании приятное, «естественное» расстояние при общении полтора-два метра, то для жителя Греции «достаточно» и метра. Выделяют еще и функциональные нормы организации межличностного пространства: до 0,5 метра – интимное общение, 0,5—1,2 м – для общения друзей, 1,2—3,7 м – для делового общения, 3,7 м и более – для публичного общения. Пра-

вильный выбор положения в пространстве общения, считают психологи, есть залог успеха в общении, а незнание и нарушения их могут быть истолкованы как неуважение партнера.

Для того чтобы не испытывать дискомфорта в общении с жителями разных регионов и этнографических общностей, важно знать национальные тонкости. Американцы и англичане располагаются сбоку от собеседника, тогда как шведы склонны избегать такого положения, арабы наклоняют голову вперед.

Конечно же, подобные наблюдения не могут исчерпать всего многообразия ситуаций общения, поэтому антропологическая и этническая ориентировка относительно нравственно-психологических качеств партнера необходима в любой ситуации общения.

Этикетные нормы «техники общения»

«Техника общения», несомненно, не ограничивается только строго регламентированными этикетными нормами. Органически вплетаюсь в этикетные формы динамичного, поведенческого характера важнейшее место в «технике общения» занимают элементы речевого этикета, которые перманентно переходят в неэтикетное, нестереотипное, нерегламентированное общение. Рассматривая этикетную «технику общения» дифференцированно, в ней можно выделить два слоя: вербальный (связанный с речевыми формами) и невербальный (бессловесный). Бессловесное, или «немое», общение – это язык мимики, жестов, движений, взглядов и т. д. Как известно, все основные человеческие чувства, потребности, мотивы, оценки могут быть выражены этим «общечеловеческим» языком. Разумеется, понимание такого языка самым тесным образом связано с умением правильно интерпретировать знаки этого языка, так как эти знаки, как принято говорить, полисемантичны: разные знаки могут иметь сходный смысл и сходные знаки могут иметь разный смысл. Любое общение – это восприятие мимики, пантомимики, взглядов, поз, жестов, движений, изменения дистанции и т. п. Значимость бессловесных знаков в процессе общения меняется и порой приобретает другие смыслы в зависимости от изменения их сочетаний; на большом расстоянии между партнерами по общению те же жесты воспринимаются совершенно иначе, чем на расстоянии одного или двух метров (они могут приобрести и отрицательное звучание). Вариантов сочетаний бессловесных знаков общения может быть бесчисленное множество. В них могут помочь разобраться лишь культура чувств, интуиция, рассудок и разум. Велика в этом процессе роль личного опыта, наблюдательности,

эмоциональной памяти, умения чувствовать меру. Длительный взгляд, к примеру, может выражать и любовь, и недоверие, и стремление понять человека и многое другое. Улыбка, сопровождаемая приподнятыми бровями, выражает, как правило, готовность подчиниться, в то время как улыбка с опущенными бровями выражает превосходство.

Даже неосознанно брошенный взгляд, жест невнимания, пренебрежения невозможно скрыть; они без слов говорят об отношениях людей еще лучше, чем самые виртуозные речи: известно, что человеку скрывать легче свои мысли, идеи, чем чувства и эмоции. Но, тем не менее, и мысли и эмоции проявляются и в вербальных и невербальных знаках, важно только их заметить и правильно истолковать, тогда легче понять собеседника. Это, несомненно, касается и нравственных оценок, и чувств, и принципов. Кивок головы, если он, конечно, используется к месту и в меру, может, например, служить пространственным знаком в доброжелательном общении.

Бессловесное общение тесно связано с общением речевым. Человеческое общение на три четверти состоит из общения речевого. Техника общения самым тесным образом связана с внимательным отношением к нормам речевого этикетного и неэтикетного общения. Образ субъекта, с которым человек общается, напрямую зависит от культуры его речи, даже от тона голоса, его размеренности, четкости, тембра и т. д. Речь должна отличаться ясностью, отчетливостью, доступным темпом, доброжелательной интонацией. Психологи утверждают, что усиление темпа речи экономит время весьма незначительно, но приносит непоправимый вред разборчивости и усвояемости речи. Б. Шоу справедливо отметил, что есть только один способ написать слова «да» и «нет», но существует пятьдесят способов как их произнести. Эта мысль очень верно характеризует огромное значение техники речевого общения. Словарный запас человеческого общения намного превосходит слова «да» и «нет» и выбор его во многом определяет и форму, и содержание самого общения. Чрезвычайно важна в общении мера: и в визуальном контакте (доброжелательный, но очень длительный взгляд может при определенных условиях вызвать недоверие), и в речевом общении (даже случайно сказанное слово не к месту может вызвать конфликт). Гармония элементов словесного и бессловесного общения чрезвычайно важна, а их несоответствие приводит в лучшем случае к непониманию, а в худшем – к конфликту. Если человек на словах проявляет уважение к собеседнику, а сам сидит перед ним, развалившись, со скрещенными

ногами и руками, с сигаретой во рту, со «скептической миной» на лице, то есть основания, как утверждают психологи, думать, что слова уважения не совсем искренни. Однако ни в какой ситуации нельзя во время общения делать скоропалительных выводов, в том числе о состоянии партнера и его отношении к вам. На противоречивые слова и жесты собеседника следует отвечать подчеркнуто тактично.

У каждого человека складывается своя индивидуальная, неповторимая манера общаться, своя система использования средств, приемов и способов, свой стиль общения, который у взрослого человека по существу сложно изменить, разве что подкорректировать с учетом той или иной ситуации. Стиль общения детерминируется всем комплексом антропологических и социокультурных характеристик личности. «Техника общения», ориентированная на гуманистические нравственные ценности, связана с выполнением следующих условий:

– все средства, формы, нормы, способы, правила общения должны выражать безусловное уважение достоинства партнера по общению в целом. По отношению к незнакомому партнеру (кто бы он ни был по всем своим антропологическим характеристикам) должен соблюдаться принцип «презумпции порядочности», который заключается в том, что каждого партнера по общению изначально нужно считать порядочным человеком и соответствующим образом к нему относиться, а также с учетом этого принципа строить свою «технику общения». Это должно выражаться, в частности, в знаках вежливости, внимания, доверия, благородства, справедливости, равенства;

– постоянно, даже в «технических» мелочах, требуется проявление (конечно, в зависимости от ситуации) максимума милосердия, сочувствия, сострадания, заботы, внимания, готовности помочь и стремления к установлению взаимопонимания. Отношение к «другому», по возможности, должно характеризоваться максимальным сочувствием, так как человек в общении, как правило, ждет не критики, не советов, а именно сочувствия, которое может проявляться в отзывчивости, в эмпатии, в умении тактично выслушать другого и т. п.

Важно уделять особое внимание не только технике речевого, но и невербального общения. Язык человеческого общения включает в себя не только речевые формы выразительности, но и язык различных частей человеческого тела. Понимание самого общения невозможно без соотносительного анализа этих знаков, не существующих изолированно друг от друга. Форма протекания самого процесса общения является отражением ценностных ориентаций и антропологических факторов. Скорость речи также отражает чувства говорящего. Люди

говорят быстро, когда они взволнованы или обеспокоены чем-либо, когда говорят о своих личных трудностях. Тот, кто хочет нас убедить или уговорить, обычно говорит быстро. Медленная речь обычно свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости. Сила и высота голоса также полезные сигналы для расшифровки сообщения говорящего. Такие чувства, как печаль, горе и усталость, обычно передаются мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу каждой фразы.

В вербальном общении важную роль играет не только содержание, но и форма; порой бывает важнее то, как сказать, чем то, что сказать. Правду нужно говорить шуткой – в этом совете древних мудрецов сокрыто важное правило «техники общения» – как можно меньше неприятного напрямую говорить партнеру. Но так как всегда говорить только приятное также невозможно, необходимо изыскивать все возможные пути и способы, чтобы говорить правду с «максимально меньшими потерями» для достоинства партнера по общению. В построении беседы необходимо учитывать не только нравственные, но и психологические принципы организации беседы. Если вы хотите, чтобы собеседник что-то запомнил, говорите об этом в самом начале, а если вы хотите, чтобы он сразу что-то сделал, оставьте просьбу на конец беседы.

Доброжелательность выражается, в частности, в том, что и как человек говорит и слушает. Очень часто человек не умеет слушать и делает вид, что внимательно слушает, слабо реагирует на содержательные моменты речи, перебивает, а на самом деле просто вежливо ждет, когда придет очередь высказаться ему. И. Атватер пишет о том, как не надо слушать:

1. Не принимайте молчание за внимание.
2. Не притворяйтесь, что слушаете.
3. Не перебивайте без надобности.
4. Не делайте поспешных выводов.
5. Не дайте «поймать» сами себя в споре.
6. Не задавайте слишком много вопросов.
7. Никогда не говорите собеседнику: «Я хорошо понимаю Ваши чувства».
8. Не будьте слишком чувствительны к эмоциональным словам.
9. Не давайте совета, пока не просят. Непременный совет дает, как правило, тот, кто никогда не поможет.
10. Не прикрывайтесь слушанием как убежищем.

А какие же рецепты предлагаются относительно того, как же все-таки должно слушать? Человек должен, по мнению И. Атватера, вначале выяснить все свои привычки (как положительные, так и отрицательные), стараться понять партнера, быть внимательным, проявлять уважение визуальными знаками, позами, жестами, интонацией, словами, сосредоточиться на том, что говорит собеседник, стараться понять не только слова собеседника, но и его чувства, придерживаться одобрительной установки по отношению к собеседнику, наблюдать за невербальными сигналами собеседника, стараться выразить понимание, отвечать на просьбы соответствующими действиями.

Уровень культуры общения зависит не только от совершенства какой-либо одной из сторон или аспектов общения, но и от степени их единства и соответствия. Можно ли говорить о высокой культуре общения, если ценностные установки и ориентации характеризуются высокой степенью гуманистичности, а реализация их осуществляется в форме грубых приемов, непорядочных средств (как в фильме «Берегись автомобиля», где герой переводит деньги за украденные им автомобили в детский дом, или просто в форме неграмотной «техники общения»). Можно ли говорить о высокой культуре общения, если в этом общении ущемляется, пусть даже не специально, а неосознанно, случайно, честь и достоинство человека, его интересы и потребности? Ответ, несомненно, может быть только отрицательный, так как нормы и правила общения несовершенны и не соответствуют гуманистическим ценностям. Если при выборе средств общения не учитываются особенности индивидуальностей партнеров по общению и другие антропологические параметры, то такое общение, как правило, не отличается высокой культурой.

Тема 3. ВЕРБАЛЬНОЕ И НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Учебные вопросы:

1. Вербальное общение.
2. Невербальное общение.

Вербальное общение

Универсальное средство человеческого общения – язык. Язык – это основная система, при помощи которой мы кодируем информацию и основной инструмент коммуникации. Это «могучая, прекрасная и великая» система кодирования, но и она оставляет возможности не только для разрушения, но и для создания барьеров.

При помощи слов мы делаем понятным смысл явлений и событий, выражаем свои мысли, эмоции, свое мировоззрение. Человек, его язык и его сознание неразрывны. При этом большинство людей относятся к языку как к воздуху – пользуются им, не замечая его. Язык часто опережает мысли или вообще не подчиняется им. Слово может «сорваться», человек может не задумываться о том, что создает этим определенные установки у окружающих, подталкивает их к конкретным реакциям и конкретному поведению – «как аукнется, так откликнется». И отклик этот при грамотном пользовании словами вполне можно прогнозировать заранее и даже формировать. Этим искусством владеют люди, умеющие быть убедительными и эффективными в общении, будь то диалог двух сослуживцев, или выступление президента страны по телевидению.

На каждом этапе коммуникации возникают барьеры, препятствующие ее эффективности, причем в первую очередь те, которые присущи исключительно человеческим отношениям и самой человеческой природе.

Очень часто возникающая иллюзия взаимопонимания связана с тем, что люди пользуются одними и теми же знаками (в т. ч. словами) для обозначения совершенно разных вещей. Семантические, смысловые барьеры могут вызываться социальными, культурными, психологическими и другими причинами.

Индивидуальные расхождения людей в их системе ценностей и потребностей часто не позволяют найти общий язык даже при обсуждении таких универсальных категорий, как добро и зло. Кросс-культурные различия делают неподготовленного европейца в азиатском или арабском мире едва ли не марсианином, заставляя его переживать настоящий культурный шок.

Чрезвычайно тонкий процесс человеческого общения может быть нарушен ошибками или сбоями в кодировании информации, недоучетом мировоззренческих, этнических, религиозных, политических, профессиональных и возрастных различий.

Кроме того, для человеческой коммуникации, в отличие от модели простого обмена информацией, чрезвычайно важны такие факторы, как стиль, контекст и подтекст. Неожиданная фамильярность обращения может свести на нет всю его информационную насыщенность, а его уместность и ценность определяется всей ситуацией общения. Основной же смысл сообщения может вовсе не выражаться вербально, а только подразумеваться. Например, сообщение мужа о предстоящем ему завтра ответственном выступлении, хватает его жене для того, чтобы привести в порядок его деловой костюм.

Язык не только одного народа, но и одной социальной группы отличается от языка другой группы. В ряде языков есть не только единственное и множественное, но и двойственное число (Я+ТЫ), в некоторых есть средний род, а в английском, например, существительные не имеют даже мужского и женского, у северных народов есть по три десятка слов, обозначающих разное состояние снега, например, тогда как нам для этого хватает и одного-двух слов. Индейцы говорят о себе в третьем лице, полностью отождествляя себя с племенем, а короли о себе во множественном числе. Все это – коммуникативные знаки языка, иногда делающие действительно невозможным перевод с одного языка на другой, в особенности, когда речь идет об идиоматике и культурных реалиях, не имеющих аналога в другой культуре.

Б. Заходер говорил, что с одного языка на другой можно не перевести, а перевезти – перевезти одну страну в другую со всей ее культурой, традициями и менталитетом. Непонимание этого часто не только затрудняет общение, но вызывает длительные конфликты. Православные крестятся справа налево, а католики наоборот, дружно считая это достаточным поводом для раздоров.

Существует профессиональный язык, местный диалект, молодежный сленг, воровской жаргон и т. д. Коммуникативная функция всех этих «языков в языках» одна – если ты не владеешь определенной стилистикой, ты не будешь принят данным социумом. Стилистика языка предполагает уместность ситуативного использования по-разному окрашенных синонимов, целых оборотов и грамматических форм: разговорных и публицистических, официально-бюрократических, научных или художественных.

При общении с иностранными гражданами необходимо использовать только литературный язык, так как в некоторых ситуациях иностранцы могут использовать и сленг, и жаргонные слова. Нельзя поддаваться на подобную провокацию, необходимо лишь сделать выводы об их социальном уровне общения.

Невербальное общение

Три четверти информации о нашем партнере по общению, о его истинных чувствах и намерениях мы черпаем не из того, что он говорит, а непосредственно наблюдая за едва уловимыми деталями его поведения. Иначе говоря, межличностные коммуникации в основном осуществляются за счет невербальных средств – параллельного, и часто более богатого языка общения, элементами которого являются не слова, а мимика и жестикация, пространственные и временные рамки, интонационные и темпоритмические характеристики речи, символические коммуникативные знаки.

Большинство из нас не отдает себе отчета в значении невербалики, привычно думая, что большую часть информации мы получаем благодаря словесно-знаковой системе – языку. Во многом это связано с традициями западной культуры, в значительной степени основанной на поклонении логике, логическом мышлении и сознании, выражать которое адекватно может только лингвистическая модель, а не образы. В восточных культурах картина иная. Многие авторы, анализируя в этой связи иную модель познания мира – неязыковую, основанную, в частности, на философии дзена, позволяющей пережить глубокое восприятие мира и себя в нем без помощи приемов языка и формальной логики, утверждают, что невербалика ярче выражает действительность и является кратчайшим путем, чтобы уйти от слов к смыслу.

Как правило, невербальный язык является результатом не сознательной тактики поведения, а подсознательных импульсов, поэтому его крайне трудно подделать, и доверять ему можно значительно больше, чем словам. Мы часто ссылаемся на интуицию, говорим о «шестом чувстве», благодаря которому, например, замечаем неискренность собеседника. На самом деле – это просто внимание, часто неосознанное, к мелким невербальным деталям, умение читать не-словесные сигналы и отмечать их несовпадение с тем, что говорится – «неконгруэнтность» коммуникативных приемов. Собственно, еще древние сознавали это, о чем говорит само происхождение слова: латинское «*intueri*» означает просто «внимательно смотреть». Именно

поэтому, а не из простой жестокости допрашиваемого сажают на стул на открытом и ярко освещенном пространстве – так от внимательного следователя не ускользнет ни одна деталь его поведения. На этом же принципе основан широко известный детектор лжи, отмечающий благодаря чувствительным датчикам то, что с трудом различает и анализирует глаз.

А. Пиз отметил основную опасность увлечения однозначными трактовками жестов: «говорит» только их последовательность, все жесты в совокупности, да еще и в параллели с мимикой и речью. Выхваченные из контекста, из всего рисунка общения, один-два невербальных сигнала могут только сбить с толку. Если человек отставил ногу, это может говорить не о его настроении, а только о том, что у него затекла нога, если же он повернулся к вам боком, это совсем необязательно означает, что вы ему неинтересны, может быть, он просто плохо слышит.

При соблюдении этого условия внимание к жестам действительно может о многом сказать. Существуют позы и жесты, подчеркивающие сомнение и согласие, скуку и заинтересованность, доброжелательность и враждебность. Походка человека может дать информацию о его настроении, рукопожатие может быть властным или покорным, скрещенные руки скорее всего будут говорить о закрытости, скепсисе и несогласии, открытые ладони об искренности и доброжелательности.

Умело используя механизм невербалики, можно значительно облегчить процесс коммуникации. Подавая руку ладонью вверх, вы как бы заранее отдаете инициативу собеседнику, накрывая своей ладонью его руку, еще до начала встречи, заявляете свои претензии на лидерство. Раскройте скрещенные на груди руки, и вы почувствуете большую открытость и вызовете большое доверие собеседника, который, вероятнее всего, не замедлит скопировать ваши действия, также приняв более открытую позу, бессознательно «отзеркалив» вашу.

Копирование поз собеседника, будь оно осознанным или нет, вообще характерно для людей, действительно находящихся в контакте друг с другом. Оно осуществляет функцию подстройки к состоянию собеседника, позволяет почувствовать его настроение, «встать на его место».

Кроме того, для различных народов значение жестикуляции отнюдь не одинаково. Общаясь, итальянцы в течение часа прибегают к ней в среднем около 80 раз, французы 20, а финны – только 1—2. Более частую жестикуляцию жители Финляндии, естественно, склон-

ны считать признаком несдержанности. Использовать невербальные знаки нужно только в контексте и с осторожностью, но это не отменяет главного: они работают.

Конечно, не менее эффективным, чем жесты, инструментом является мимика. Ее, правда, легче научиться контролировать, сохраняя «непроницаемое лицо», поэтому она менее достоверна, но не менее выразительна. Мимика, в частности, предоставляет богатейшие возможности для «отзеркаливания». Понаблюдайте за лицами увлеченно беседующих о чем-то животрепещущем людей. Встав так, чтобы видеть только лицо внимательно слушающего, но достаточно далеко, чтобы не слышать разговора, вы сможете по нему в буквальном смысле прочесть всю смену эмоций, а, возможно, и понять, о чем идет речь. Не зря герой рассказа «Похищенное письмо» Э. По говорил, что, когда он хочет узнать, насколько умен или глуп, добр или зол вот этот мальчик и о чем он сейчас думает, он старается придать своему лицу точно такое же выражение, которое видит на его лице, чтобы узнать, какие мысли или чувства возникнут в соответствии с этим выражением.

Люди обладают богатейшей мимикой. Подсчитано, что можно различить несколько тысяч (!) выражений лица, передающих малейшие нюансы настроения. Мимические сигналы почти универсальны, они в меньшей степени зависят от культурных традиций, являясь почти всеобщим коммуникационным социальным языком.

Наша мимика часто выдает нас, но мы выработали систему защиты – изобрели маски. Кроме того, на Востоке женщинам для этой же цели замечательно служит паранджа, а в Европе они еще не так давно искусно использовали веер.

Существует маленький секрет для внимательных наблюдателей: ввиду того, что левая часть лица человека контролируется правым (неаналитическим) полушарием мозга, именно она несет больше информации об эмоциональном состоянии человека. Знающие об этом профессионалы, стараются сесть так, чтобы видеть именно левую сторону лица собеседника. Даже «справившись с лицом», человек редко бывает способен контролировать выражение глаз. Взглядом можно «рублем подарить» и «испепелить», смутить и поблагодарить, поддержать и «смерить». Глазами можно «съесть» или «сверкнуть», они могут быть удивленными или презрительными, уверенными или даже липкими. Видимо, первыми, кто начал использовать глаза как осознанный инструмент коммуникаций, были иезуиты. Они, например, выработали взгляд, неподвижно устремленный между бровей

собеседника или проходящий сквозь него, как бы сфокусированный у него за затылком. Вроде бы, такой взгляд направлен в лицо собеседнику, но тот никак не может его поймать, старается уловить его, становится суетлив, начинает нервничать и уже до начала спора проигрывает его.

Известно, что при страхе или возбуждении зрачки человека расширяются, что во время разговора говорящий реже смотрит в глаза собеседнику, чем слушающий, а когда смотрит – это знак того, что в этот момент его можно прервать ответной репликой; что когда отводит глаза тот, кто слушает, он, вероятнее всего, скучает или не согласен с тем, что говорится; что, задержав взгляд на человеке чуть больше положенного неписаными правилами времени, можно его смутить и т. д.

Важнейшим невербальным элементом общения, конечно, является одежда, передающая окружающим огромное количество информации о его владельце. Существует одежда для отдыха и для работы, для официальных мероприятий и загородной прогулки. Кроме того, существует индивидуальный стиль, едва уловимыми нюансами выдающий такие черты человека, как демократизм или консерватизм, неординарность или амбициозность и т. д.

Люди настолько изобретательны в общении, что научились передавать друг другу определенную информацию, вообще не прибегая к помощи слов, жестов и даже мимики. Человеческая цивилизация наплодила огромное количество таких знаков, целый знаковый язык. В Китае во времена всеобщей унификации, в том числе и в одежде, статус чиновника определялся по количеству карандашей в нагрудном кармане. Кольцо на руке означает состояние в браке, а особый перстень принадлежность к масонской ложе.

Тема 4. ЭТНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ МЕНТАЛИТЕТА

Учебные вопросы:

1. Специфика менталитета американцев.
2. Специфика менталитета китайцев.
3. Специфика менталитета финнов.
4. Специфика менталитета французов.

Для эффективного общения сотрудникам ОВД важно знать особенности менталитета собеседника. Каждая нация имеет свои специфические особенности коммуникативного поведения, свой национальный характер, которые необходимо учитывать при общении с иностранными гражданами, предусматривать ожидаемое поведение в различных жизненных ситуациях. В данном методическом пособии невозможно рассмотреть специфику менталитета всех национальностей, поэтому мы остановимся лишь на этнических особенностях менталитета тех стран, граждане которых чаще приезжают к нам из-за рубежа.

Менталитет – совокупность стереотипов восприятия и понимания действительности народом.

Специфика менталитета американцев

Американское невербальное поведение

Мы поговорим, конечно, не обо всех элементах американского невербального коммуникативного поведения, а лишь о наиболее ярких его чертах.

Американцы поддерживают в большинстве случаев достаточно большую дистанцию общения, слишком короткая дистанция у американцев связывается с посягательством на личное пространство, агрессией или сексуальным домогательством. Дистанция общения американцами соблюдается достаточно строго. Важно, что сокращение дистанции в американской коммуникативной культуре не свидетельствует о дружеском расположении, как в русской коммуникации.

Рукопожатие. Иностранцу довольно сложно понять, в каких случаях надо пожимать американцу руку, а в каких лучше этого не делать. В обычных ситуациях, когда два человека встречаются, они нередко пожимают друг другу руки, но это не обязательно. В Америке даже близкие друзья обычно не обмениваются рукопожатием, за исключением тех случаев, если они слишком долго не виделись или хотят поздравить друг друга. Рукопожатие возможно при первом зна-

комстве и расставании. Приветствие в ситуации знакомства обычно сопровождается рукопожатием, улыбкой и визуальным контактом.

Личное пространство. Личное пространство является важнейшим компонентом американской культуры. Это пространство, которое человек считает своим и в которое не должны без его разрешения вторгаться посторонние люди. Например, в очереди американцы стоят на значительном расстоянии друг от друга, гораздо большем, чем это принято в России.

Физический контакт при общении. Американцы не относятся к контактным культурам. К физическому контакту при общении американцы относятся очень сдержанно. Такой контакт осуществляется крайне редко: действует правило *Keep your hands to yourself* (держи руки при себе). Допустимо только мужчинам похлопать друг друга по плечу при приветствии.

Улыбка при общении. Основным мимическим отличием американца от русского является улыбка. В Америке улыбка является непременной частью разговора. Американцы, встречаясь взглядом с незнакомыми людьми в транспорте, на улице и в других местах, обычно улыбаются или что-нибудь говорят. У американцев принято улыбаться, глядя на детей или животных. 90% американских респондентов сказали, что улыбаются во время приветствия.

Основными функциями американской улыбки являются:

- демонстрация доброжелательности к собеседнику;
- демонстрация вежливости в общении: принято улыбаться тем людям, с которыми имеешь в данный момент дело – покупателям, продавцам, таможенникам и т. д., в этом плане улыбка в Америке – основа обслуживания клиентов;
- демонстрация личного преуспеяния («Я в полном порядке»); даже если дела идут неважно, американцы улыбаются (*keep smiling*), чтобы не выглядеть неудачниками; улыбка – это демонстрация стойкости, жизнеспособности;
- демонстрация благодарности – улыбка может служить заменителем вербальных средств выражения благодарности.

Необходимо подчеркнуть также, что громкий смех в Америке – признак расположения к собеседнику.

Положение тела при общении. Для американцев в большей степени, чем для русских, свойственна прямая осанка при сидении, они не наклоняются так низко при еде, как русские. Американцы могут сидеть в транспорте и офисе, положив ногу лодыжкой на колено дру-

гой ноги (поза «четверка»), эта поза считается допустимой. Можно в определенных ситуациях класть ноги на стол.

Контакт взглядом. 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. Как уже отмечалось выше, фиксация взгляда на собеседнике в течение некоторого времени в американском коммуникативном поведении является средством установления контакта, в русском же общении этот прием вызывает неприязнь.

Американские жесты. Американцы, если дать обобщенную характеристику, жестикулируют меньше русских и более однообразно, их жесты выполняются на большей дистанции друг от друга.

О-кей – указательный и большой палец соединены в кольцо, это наиболее известный в мире американский жест, заимствованный невербальными культурами многих других народов. Чтобы поймать такси, американцы, стоя на обочине дороги или на тротуаре, обычно вытягивают вперед руку с поднятым вверх большим пальцем. Чтобы выразить облегчение, американцы в качестве сопровождающего жеста вытирают рукой лоб. Чтобы показать, что кто-то сошел с ума, американцы проводят возле виска круг рукой. Покачивание ладонью со слегка растопыренными пальцами, направленной к собеседнику, служит в американском общении выражением сомнения.

Часто, при прощании, кроме общепринятых взмахов рукой, используется знак из языка глухих: сжатый кулак поднимается на уровень головы внутренней стороной к собеседнику, затем большой, указательный и мизинец разгибаются, что значит I love you. Проходя под лестницей, что считается дурной приметой, американцы скрещивают пальцы или делают фигу. Большой палец вниз – жест неодобрения.

Имеются жесты, частично совпадающие в русской и американской культурах. Так, счет производится с помощью пальцев, но русские их загибают, начиная с мизинца, а американцы разгибают, начиная с большого пальца, либо считают, дотрагиваясь поочередно указательным пальцем одной руки до пальцев раскрытой ладони другой руки. В обеих странах рукопожатие является знаком приветствия, однако в США оно обычно короткое и энергичное при вытянутых во всю длину руках. В России руки полусогнуты и чем больше уважения, тем дольше рукопожатие.

В России стучат по дереву, чтобы не сглазить, а в США дотрагиваются до дерева (touch wood). Подзывание с помощью сгибаемого

указательного пальца нормально в США, но не очень прилично в России. У русских считается неприличным показывать на что-либо, находящееся на близком расстоянии, указательным пальцем. Этот жест считается чересчур авторитарным, доминантным, поэтому, если надо, к примеру, указать учащемуся на какое-то слово в раскрытой перед ним книге, преподаватель часто показывает средним пальцем, что кажется неприличным американцам. Свист и топанье ногами на концерте или другом публичном мероприятии считается в США знаком одобрения.

Американское вербальное поведение

Ведение диалога. Американский диалог идет быстро, в нем мало развернутых фраз, реплики краткие, не принято долго говорить одному. В обычной американской беседе происходит частая смена ролей (говорящий – слушающий), реплики состоят только из нескольких предложений.

Реакция на слова собеседника. Американцы реагируют на слова собеседника достаточно эмоционально. Радость или возбуждение демонстрируются с готовностью. Если собеседник выплеснул на американца свои эмоции, то американец отнесется к этому чаще всего терпимо, с пониманием. Сам говорящий может сказать после своей эмоциональной речи: «Это был выброс эмоций, прости». Американцы часто спрашивают друг друга: «Что-нибудь не так?», когда видят по выражению лица, что собеседника что-то не устраивает. Многие люди полагают, что лучше сразу сказать, что конкретно, с их точки зрения, «не так» вместо того, чтобы про себя обижаться или гневаться. Если человек обиделся, но не объяснил почему, ничего не сказал, некоторые американцы посчитают это детским поведением.

Американцы предпочитают вербально реагировать на то, что они слышат. Культура США считается вербальной. Если американцы не получают вербальной реакции, они могут подумать, что их не слушают, собеседник скучает, раздражен или не согласен с ними.

Американцы не считают возможным перебить говорящего собеседника. Слово «перебивать» в английском языке имеет негативное значение. Обычно открыто демонстрируют свое раздражение теми, кто часто перебивает. В тоже время большинство американцев будут ждать от собеседника вопроса, если он что-то не понял из их слов. Считается также нормальным прерывать говорящего, чтобы уверить его, что ты все понял.

Общение с иностранцами. Американцы общаются с иностранцами достаточно доброжелательно, но снисходительно. Обычная реак-

ция американца на представление ему иностранца из Сибири: «Сибирь – это очень холодно!» Дальнейшая инициатива разговора предоставляется гостю.

Америка – страна эмигрантов, и у американцев нет гипергостеприимства по отношению к иностранцам, как, например, в России. Для русских преподавателей было странно, что им не предложили как-то провести время в первые выходные по приезде. Никто не интересовался, как они проводят праздники, до тех пор, пока не появились более близкие контакты. В России есть традиция опеки иностранных гостей и такое вряд ли возможно у нас. Вообще невнимание есть обратная сторона американской независимости: не принято подвозить попутчиков на своей машине, если об этом специально не просят.

Многие американцы сделают исключение для иностранца, продемонстрировавшего определенное мастерство, личное качество или умственные способности, внушающие уважение. Так, например, британские писатели, русские и немецкие ученые, корейские специалисты военного искусства и кенийские бегуны будут уважаемы большинством американцев. Здесь действует утвердившийся в Америке принцип: «важно не то, кто ты, а то, что ты делаешь».

Нередко американцы проявляют большое гостеприимство по отношению к иностранцам, особенно если они той же расы, религии, идеологии. Однако многие чувствуют себя напряженно с представителями определенных рас, например, белые – с арабами, азиатами. К африканцам, в том числе и «американцам африканского происхождения» зачастую относятся с презрением, несмотря на проповедуемый принцип «всеобщего равенства», общаются с ними мало.

Обычными темами для разговора с иностранцем являются политика, семья, пища, способы проведения досуга, спорт. Часто целью подобных обсуждений является попытка сравнения того, как живут американцы и люди в других странах. С русскими часто обсуждают российско-американские отношения, президента России и политику правительства, спрашивают об экономике и ценах, интересуются причинами событий в Чечне, делами русской мафии, уровнем преступности.

Коммуникативные табу. В американской культуре приветствуется бесконфликтное общение, в связи с чем табуируются темы, которые теоретически могут нарушить бесконфликтное течение коммуникации.

Важной чертой американского общения является запрет обсуждения политических и религиозных проблем в личном общении (к примеру, на вечеринке, за столом и т. д.), поскольку это «противоречивые» темы, могущие привести к спору. Не принято возражать гостям, и тем более спорить с ними. Если возникает атмосфера несогласия, то обычно вежливо констатируется расхождение во взглядах и разговор переводится на другую тему.

Не существует особых тем, запретных в общении с иностранцами (если они не табуированы внутри американского общества). Женщины не могут ругаться в присутствии мужчин, хотя мужчинам это позволено. Если стоит очередь, нельзя без очереди обращаться за справкой или с вопросом к продавцу; не принято просить незнакомых помочь вам с тяжелым багажом. Не принято просить о личном одолжении коллег, если они не ваши лучшие друзья, допустимо просить о профессиональной помощи, например, прочитать и критически оценить вашу статью. Не принято рассказывать обидные анекдоты с национальной тематикой. Не принято обсуждать расовые и национальные проблемы, происхождение собеседника, пока вы не установили с ним дружеских отношений.

На вопрос о возможности обсуждения тех или иных тем (политика; деньги, культурные различия и др.) с иностранцами большинство ответило, что запретных тем не существует. Один из отвечавших заметил, что американцы не видят больших различий между иностранцами и гражданами США.

Запретны негативные отзывы о чернокожих людях в общественных местах, в семье. На вопрос, можно ли критиковать свою страну в присутствии иностранцев, все опрошенные ответили положительно. Эта тема не запретна.

Различия в русском и американском коммуникативном поведении. Всемирно известный американский драматург Артур Миллер, сравнивая американцев и русских, говорил, что американцев, в отличие от русских, не интересует, что вы действительно чувствуете и думаете.

Русские стремятся регулировать поведение окружающих, американцы стараются этого избегать. Юмор в русском коммуникативном поведении не является частью бытового повседневного общения, как у американцев, а входит в развлекательное общение. Американская дистанция общения гораздо больше, чем русская, американцы менее склонны к физическим контактам с собеседником, чем русские. Рус-

ская мимика и жестикация более интенсивная и разнообразная, чем у американцев.

В русской коммуникативной культуре средством установления контакта может стать практически любая фраза. Число средств установления контакта у американцев невелико, и все они носят достаточно формальный характер. Для большинства американцев обычным является многократное приветствие знакомого в течение дня.

Допустимые в американском общении темы, обычно не принятые в русском общении: в школе – обсуждение ранней сексуальной активности подростков, гомосексуализма, проблем СПИДа; за столом допустимо отказаться от предложения выпить, это не будет выглядеть невежливым. Темы, которые возможны в русском общении, но недопустимы в американском: вопросы о размере зарплаты, вероисповедании, за кого голосовал на выборах.

Особенностью прекращения контакта в американском коммуникативном поведении является практика плавного введения разговора в фазу завершения. То, как это делается в русской речевой культуре, кажется американцам слишком резким: «ну, пока; ну, все; ну, я пошел» и т. п. Американцы делают это постепенно, замедляя темп обмена репликами в последней фазе диалога и выдерживая более длительные паузы между ними.

В российской коммуникативной культуре существует такой национально специфичный способ воздействия на поведение адресата, как речевой акт замечания. Существование речевого акта замечания в российской коммуникативной культуре связано с ситуацией коррекции поведения ребенка, а в отдельных случаях замечания используются в общении незнакомых взрослых коммуникантов, например, в общественном транспорте. Для американской коммуникативной культуры это нехарактерно.

Американцы извиняются за возможные неудобства, которые они могут доставить другому человеку, а не только за уже совершенное, за уже доставленное неудобство. При просьбе освободить дорогу, при движении «против течения» и в ряде других случаев извинение в американском коммуникативном поведении носит опережающий характер. Для русского коммуникативного поведения нехарактерно упреждающее извинение, русские коммуниканты чаще извиняются «по факту нарушения», причем иногда только тогда, когда пострадавший обратит их внимание на допущенное нарушение. В России практически не принято извиняться в толпе.

Коммуникативный демократизм американцев, быстрота перехода на фамильярное общение, очень высоки, выше, чем в русском коммуникативном поведении. Американцы могут принять гостя как дома, с домашним угощением, так и в ресторане; предпочтение обычно отдается приглашению в собственный дом, за исключением случаев чисто деловых отношений. В русском общении всегда высшее уважение к гостю - пригласить его к себе домой.

В американском колледже студенты ведут достаточно изолированную друг от друга жизнь, стараются обходиться без помощи товарищей по учебе, студенты мало сближаются друг с другом. Не принято подсказывать ответ или отвечать за того, кто не может правильно ответить – каждый должен сам справляться со своими трудностями. Российские студенты обычно помогают друг другу, более тесно общаются друг с другом в студенческой группе. У русских ценится помощь другу в достижении успеха.

Специфика китайского менталитета

Китайское вербальное поведение

Вербальное коммуникативное поведение китайцев обладает рядом ярких особенностей, отличающих его от русского вербального коммуникативного поведения.

Знакомство. Китайцы при знакомстве часто спрашивают: «Как ваша драгоценная фамилия?». У русских не принято, знакомясь с человеком, спрашивать его возраст, у китайцев это обычный ритуал: «А сколько вам лет?». Вопрос о возрасте для китайцев очень важен, так как чем старше собеседник, тем на больший почет и уважение он может рассчитывать. Русские считают человека знакомым только, если они знают его имя и поговорили с ним. Для китайцев знакомый – тот, кто им известен.

Обращение. Для китайцев нормально обратиться к собеседнику по имени или должности – учитель, преподаватель, директор, председатель и т. д. В русском общении обращение по профессии или должности не считается вежливым, а рассматривается скорее, как фамильярное.

Обращения по родственным отношениям (бабушка, дедушка, тетя, дядя, и т. п.) в русском языке не являются уважительными, выступая в основном как разговорные или просторечные (за пределами семьи).

Благодарность. Китайцы не благодарят за незначительные услуги, обычно не благодарят родных и близких друзей. Благодарность

за незначительную услугу у русских – правило вежливого общения. Угощение, подарок, повышенное внимание в русском общении могут дополнить благодарность, но не могут полностью заменить ее словесное выражение, как у китайцев.

Встреча, приветствие. При приветствии у китайцев обязательная улыбка. У русских при приветствии улыбка не обязательна, ее отсутствие не говорит о недоброжелательности к собеседнику. Приветствие знакомого, родственника, коллеги в русском общении обязательно, в китайском – нет. Приветствие у русских должно быть осуществлено общепринятым устойчивым словесным комплексом.

Китайцы, по сравнению с русскими весьма сдержанно и малоэмоционально приветствуют своих родственников и близких друзей, это норма китайского речевого этикета; сдержанность в приветствии родственников и близких друзей у русских считается признаком дурного тона, проявлением невежливости.

Общение с незнакомыми людьми. Обращаясь к незнакомому человеку, в Китае можно использовать наименование его профессии – учитель, водитель, руководитель, профессор, а также наименования по родственным признакам – дедушка, бабушка, тетушка, дядюшка.

У китайцев не принято сразу приступать к теме разговора, надо сначала обязательно поговорить на общие темы. В Китае обычно не принято заговаривать с незнакомыми, с попутчиками, не принято делать замечания незнакомым людям на улице, чужим детям. Общаясь с незнакомыми людьми, китаец проявляет большую сдержанность и этикетность. У русских общение с незнакомыми гораздо более свободное, чем у китайцев.

Общение с иностранцами. В общении с иностранцами китайцы демонстрируют особую вежливость и уважение. Встретившись с иностранцем, китайцы, знающие иностранный язык, всегда стараются поговорить с иностранцем на его языке; китайцы ищут встреч с иностранцами и возможности поговорить с ними на их языке. Русские, обычно, не демонстрируют активного желания говорить с иностранцем на его языке. Китаец не понимает, как можно грубо разговаривать с иностранцем, – в Китае это недопустимо.

Общение со знакомыми. Китайцы могут приходить в гости к друзьям и знакомым без приглашения. В России обычно принято в гости приходить по приглашению или заранее предупредив.

У китайцев есть традиция приходить в гости, особенно по праздникам, очень рано. К русским нельзя приходить в гости раньше девяти часов утра. Утренний визит гостя обычно удивляет русского хозя-

ина. Лучшее время для визита в России – вторая половина дня, у китайцев – весь день. Китайский гость, пришедший очень рано, с гордостью говорит: «Я к вам первому пришел», подчеркивая этим свое уважение к хозяину. Раннее посещение гостя у русских никак не связывается с понятием уважения, а скорее рассматривается как бесцеремонность, невоспитанность, пренебрежение к потребности хозяина и его семьи в отдыхе.

Общение между мужчинами и женщинами. У китайцев фактически общение мужчины с женщиной ничем не отличается от общения мужчины с мужчиной. Женщина в китайской коммуникативной культуре не выделяется как тип собеседника, требующий особого общения. У русских женщина пользуется в общении и поведении привилегиями как представитель слабого пола. Мужчины должны ей помогать и оказывать внимание, развлекать ее. Нельзя задавать вопрос о ее возрасте, это считается большой бестактностью. В китайском обществе женщину можно спросить, сколько ей лет, но не принято допускать шутки на тему взаимоотношений между мужчинами и женщинами. В русской компании и в разговорах допускаются шутки на тему взаимоотношений мужчин и женщин, эта тема не является табу, как в китайском общении.

Общение в школе и вузе. В Китае к преподавателю обращаются по должности, в России – только по имени и отчеству. Когда российский учитель здоровается с классом, ученики отвечают ему вставанием. В Китае это не практикуется.

Ученики младших классов в России держат руки на парте, а не за спиной, как в Китае. В китайских учебных заведениях учащиеся носят с собой одежду. В России в школе и вузе учащиеся раздеваются в гардеробе, а носить с собой одежду считается проявлением неуважения к учебному заведению.

В российских учебных заведениях гораздо больше устных экзаменов и опросов, чем в Китае, и меньше письменных. В школах и вузах России пятибалльная, а не сто балльная система оценок, как в Китае.

Официальное общение. Официальные лица в Китае обычно принимают посетителей в течение всего рабочего дня. В России у официальных лиц есть приемные дни и часы, в которые они принимают. На иностранцев в России в целом распространяются общие правила, в Китае же для иностранцев часто делают исключения из правил.

В Китае меньше требований к форме официальных документов. В России многие официальные документы пишутся по строгой фор-

ме, необходимо следовать образцам. В Китае проще получить деньги за другого человека; в России без официальной письменной доверенности с подписью и печатью это обычно невозможно. Китайцы строго соблюдают процедуру вручения визитных карточек, у русских деловых людей пока нет строгих правил использования и вручения визитных карточек.

О различиях в русском и китайском коммуникативном поведении. У русских больше этикетных форм приветствий: здравствуйте, доброе утро, добрый день, добрый вечер, приветствую, салют и др. При расставании используются: до свидания, до встречи, до завтра, будь, счастливо и т. д. У китайцев подобных форм приветствий меньше: *нихао* (здравствуйте), *яжсай теи* (до свидания). Достаточно редко используются такие формы, как: *ся у хао* (добрым день), *ван ань* (доброй ночи).

У носителей русского языка возможны пожелания, оформленные как отрицательные конструкции: идущим на охоту или на экзамены русские говорят ни пуха, ни пера. У китайцев подобные формулы недопустимы: *као ги хао чек та* (хорошего успеха), *мань чжай аз куй* (с большой удачей (добычей) вернуться).

Китайское невербальное поведение

Различие русских и китайских невербальных сигналов. У китайцев при выражении благодарности вежливо сопроводить благодарность поклоном и приложением рук к груди; в русском коммуникативном поведении такой жест рассматривается как излишне вежливый, подобоострастный. У китайцев не считается некультурным указательный жест пальцем на присутствующего здесь человека. Не смотреть на собеседника в китайском общении – значит проявлять уважение при разговоре.

Когда китаец спрашивает: «Вы меня имеете, в виду?», «Кто, я?», «Вы меня спрашиваете?», он несколько раз мелкими движениями указательного пальца дотрагивается до своего носа. Русские дотрагиваются в таком случае до своей груди ладонью, реже указательным пальцем.

Жестовое изображение цифр в Китае:

- 1 - поднять вверх указательный палец правой руки;
- 2 - вверх подняты указательный и средний пальцы правой руки;
- 3 - вверх подняты указательный, средний и безымянный пальцы правой руки;
- 4 - подняты четыре пальца правой руки, кроме большого;
- 5 - вся ладонь обращена к собеседнику;

6 - мизинец и большой, палец соединены в кольцо, остальные сжаты;

7 - соединены в щепотку большой, указательный и средний палец;

8 - большой и указательный пальцы соединены вместе;

9 - указательный палец поднят вверх и согнут в крючок;

10 - крест, образованный пересечением указательных пальцев двух рук.

Проведение ладонью себе по шее в китайском общении означает «кто-то умер» или «кому-то отрубили голову», а не «я сыт» или «мне все надоело», как у русских. Постучать у виска указательным пальцем – значит у китайцев призвать собеседника хорошенько подумать. Считая на пальцах, китайцы разгибают пальцы, начиная с большого, а русские загибают, начиная с мизинца. Подзывают китайцы частым движением ладони к себе, держа ладонь вниз (как русские маленькие дети прощаются). Русские такой жест плохо понимают, он их удивляет. Постукивание средним пальцем по столу у китайцев означает благодарность за еду, вино и т. д.

Жест «обнимание кулака» (правая рука обнимает левый кулак перед грудью) это выражение благодарности (при редкой частоте покачивания), приветствие, прощание (ниже опускаются, чаще покачивания). Сложенные ладони – поздравление (сопровождает новогодние поздравления).

Подмигивание у китайцев означает развязность, фривольность поведения и не имеет значения шутки или лукавства, как у русских. Поклон у русских (без словесного сопровождения общепринятыми формулами) не является самостоятельным приветствием, как у китайцев, он должен сопровождаться словесной формулой приветствия, в то время как китаец может приветствовать другого только молчаливым поклоном. Поклон у младших школьников – это традиционное приветствие учителя в китайской школе. У китайцев вежливым считается избегать взгляда собеседника, не смотреть в лицо собеседнику, вежливым считается в разговоре все время посматривать вниз.

Китаец может довольно грубо толкать гостя за стол – это является настойчивым вежливым приглашением; у китайцев этикет позволяет спорить в дверях, кому пройти вперед и довольно бесцеремонно с русской точки зрения подталкивать вперед уважаемого человека – это тоже демонстрация уважения.

У русских близкие родственники целуются при встрече, у китайцев это не распространено. В общественных местах в России не при-

нято сидеть на корточках – эта поза считается неудобной, не способствующей отдыху и нецивилизованной. Не принято прислоняться к предметам на улице, ложиться на уличную скамейку или землю – считается, что это могут сделать только бродяги и пьяные люди. В Китае все это не является некультурным.

В русском общении в гораздо большей степени допустимы физические контакты с собеседником, чем в китайском общении. При эмоциональном разговоре можно дотрагиваться до руки собеседника, брать его под руку. У русских принято, что мужчина и женщина, у которых серьезные отношения, ходят под руку. Держась за руку, ходят только дети. Исключено, чтобы в обнимку в России ходили молодые парни, это рассматривается как извращение. В Китае все названное возможно.

Невербальная демонстрация уважения к собеседнику в русском общении предполагает, что необходимо смотреть на собеседника, а не опускать взгляд, или отводить его, как в Китае. Русские гораздо менее улыбчивы, чем китайцы. Бытовая неулыбчивость русских вызвана иными, чем в Китае, функциями улыбки в русском общении. Улыбка у китайцев – признак вежливого, уважительного отношения к собеседнику. Улыбаясь собеседнику, китайцы как бы осуществляют профилактику его хорошего настроения, вне зависимости от того, что они сообщают собеседнику (даже печальное событие).

В русском речевом этикете улыбка при извещении о неприятности недопустима. У русских улыбка – не элемент вежливого общения, а знак личного расположения к собеседнику. У русских не принято улыбаться, занимаясь серьезным делом. Русские полагают, что улыбка должна иметь причиной положительную эмоцию, а если человек ее не испытывает, то он не должен улыбаться. Считается, что улыбка, как и смех без причины являются проявлением странности человека или даже его психической неполноценности.

Специфика менталитета финнов

Финское вербальное поведение

Коммуникативно-речевой портрет финнов представляет следующий набор перечисляемых ниже коммуникативных качеств.

При общении для финнов характерен медленный темп речи, удлиненные паузы между высказываниями, четкость артикуляции и невысокая громкость речи. Финны проявляют немногословие, сдержанность в манере беседы, не перебивают собеседника, выслушивают его до конца, не задают вопросов. У них мало жестов, скупая мимика,

сдержанное выражение лица. Они стремятся избегать публичного несогласия, неохотно вступают в общение с незнакомыми и особенно с иностранцами, и если говорят на иностранном языке, то тщательно контролируют грамматическую правильность своей речи.

Действительно, финны немногословны, ибо компетентность человека у финнов оценивается по его делам, а не по разговорам – все равно, что ты говоришь, главное, что ты делаешь.

В Скандинавии тишина — это гармония, поэтому молчание одобряется, является элементом релаксации, а не вынужденной паузы. Финн наблюдает за ситуацией молча, не переспрашивает, таким образом, проявляя уважение к говорящему. Он уважает мнение своего собеседника. Право выслушать собеседника — одно из основных правил финского коммуникативного поведения. Промолчать — это также один из способов избежать коммуникативной неудачи.

Финны глубоко осознают свою культурную идентичность, поэтому с настороженностью относятся к представителям других культур и заботятся о сохранении лица в глазах иностранцев. Финн, говорящий на иностранном языке, стремится контролировать свою речь, так как в школах до последнего времени основное внимание обращалось именно на грамматическую правильность речи.

По сравнению с нациями с более ярко выраженной эмоциональностью, финны кажутся малоэмоциональными, что и подтверждает существующие стереотипы, известные также финнам. Однако в собственной культуре присутствуют такие ситуации, в которых финны ведут себя свободно и проявляют яркие эмоции.

У финнов «хитрый юмор», они часто шутят, юмор играет важную роль в общении. При этом необходимо отметить, что юмор присутствует в неофициальном общении, в свободной обстановке, с друзьями, с коллегами, в семье.

Улыбка как компонент общения чаще встречается при дружеском общении, у людей в деревне и маленьких городах, а также как форма вежливого общения с незнакомыми. Не принято, также, прямо смотреть в глаза незнакомым людям, но при общении близких людей и при деловом общении принято смотреть в глаза собеседнику.

Все чужое воспринимается финнами с настороженностью, поэтому желание вступить в контакт с «чужеродцем» невелико. Однако, это не всегда так. Такое отношение к иностранцам осталось только в деревне. А в больших городах, особенно среди молодежи, считают совершенно естественным общение с представителями других культур. Это легко объясняется тем, что молодежь быстрее воспринимает

новое, интересуется опытом других стран, включаясь в процесс глобализации.

Поведение. При общении финны практически не рассказывают о своей личной жизни, родителях, друзьях. Редко выражают свои эмоции. Создается впечатление, что им сложно выразить свои чувства словами. Может быть, поэтому русским финны кажутся замкнутыми и скрытными. Существует ощутимая разница в поведении финнов старшего и младшего поколений. Старшие гораздо более сдержанны, замкнуты. Молодежь же гораздо более открыта в общении.

Финны гораздо реже русских ходят друг к другу в гости. Они предпочитают встречаться с друзьями в барах, кафе, вместе ходить в клубы.

Молчание — золото. Это одна особенность коммуникации: отношение к паузам во время разговора. В русской традиции общения (мы все знаем это по собственному опыту) пауза в разговоре недопустима, это показатель нарушения коммуникации. Возникает неловкость, ощущение прерванности разговора, стремление как-то ее заполнить. Для финна же пауза является нормальным коммуникативным средством. Более того, они предпочитают молчать, чем вести пустые, с их точки зрения, разговоры. Когда собеседник во время разговора вдруг замолкает, то русский человек начинает чувствовать определенный дискомфорт, кажется, что сказано что-то не то, чем-то он обижен, или что тема разговора ему не интересна.

Реакция во время беседы. Это малоприятное ощущение усугубляется еще и «слабой», с точки зрения русского человека, реакцией на слова. Если русские во время беседы постоянно используют различные вербальные и невербальные средства, показывающие «я тебя внимательно слушаю», то финны ведут себя гораздо более сдержанно. Их мимика и жестикация маловыразительны, а отсутствие привычных комментирующих высказывания междометий и фраз (типа всем знакомых «да что ты!») заставляет сомневаться в адекватности понимания. С другой стороны, финны выражают некое недоумение по поводу «слишком эмоциональной» реакции русских на их реплики. Они могут даже вежливо попросить не перебивать.

Финский патриотизм. Еще одна черта финнов — их отношение к своей стране, к традициям, культурным ценностям. Финны не просто патриоты, они глубоко и нежно любят свою маленькую страну. Каждый финн абсолютно уверен: Финляндия — лучшая страна на свете, в ней самый чистый воздух, самая красивая природа, самый высокий уровень жизни, развитая промышленность и так далее. Лю-

бой успех вызывает у них прилив гордости. С восторгом встретили они появление на канале MTV финской группы Vomfunk MC и ее популярность в Европе. (Между прочим, успехи в сфере музыки — одна из причин, по которой финны так завидуют шведам). А известный гонщик Мика Хаккинен считается своего рода национальным героем, и его победы над Шумахером отмечаются как народный праздник.

Очень нравится финнам, когда иностранцы проявляют интерес к их языку и культуре. Даже несколько неуклюжие попытки говорить по-фински встречаются с радостью и готовностью понять и помочь. Финны с величайшей готовностью рассказывают о своих традициях, которых в Финляндии довольно много и которые соблюдаются почти всеми.

Финское невербальное поведение

Финляндия — страна, близкая нам не только территориально. Нас объединяют культурные, исторические и экономические связи, поэтому соотношение невербальных средств коммуникации русских и финнов представляет собой интерес, как с теоретической, так и с практической стороны.

Финны считают, что жестикулируют довольно часто. Если русские жесты обладают сильной частотой повторяемости, то финские жесты повторяются чаще, чем русские. Как у русских, так и у финнов одним из способов установления контакта является прикосновение. Финны, в особенности молодежь, чаще, чем русские, используют объятия. Особенных, специфических жестов для обозначения тех или иных реалий, традиций, верований у финнов нет. Коммуникативные и оценочные жесты в целом у русских и финнов очень похожи и различаются незначительно.

Коммуникативные жесты, мимика и телодвижения:

Жесты приветствия и прощания. Обычно фаза приветствия включает шесть визуально воспринимаемых элементов: улыбка, подъем бровей, откидывание назад головы, приветственный подъем руки, взмах рукой, движение с намерением обняться. Когда встречающиеся приближаются к друг другу, наступает ключевой момент встречи, т. е. физический контакт тел: пожатие рук, объятия, поцелуи.

На первой стадии приветствия (приветствие на расстоянии) русские чаще всего используют легкий кивок головой вперед, который может сопровождаться легким наклоном корпуса. Финны также достаточно часто используют этот жест при приветствии. Кроме того, среди финской молодежи встречается такой вариант приветствия, как «вскидывание головы» (голова часто откидывается назад и более

плавно возвращается в нейтральное положение). Этот жест похож на перевернутый кивок. Размахивание поднятой на уровне головы или над головой правой (левой) рукой из стороны в сторону ладонью вперед или движение в вертикальном направлении согнутой в ладони рукой используется русскими, как для приветствия, так и для прощания. Финны же используют эти жесты только при прощании. Воздушный поцелуй у русских чаще используется при прощании, чем при приветствии. Финны вообще используют этот крайне редко. На второй стадии приветствия (физический контакт тел) русские и финны часто используют рукопожатия, однако у русских этим жестом чаще пользуются мужчины, у финнов подобного различия нет. Объятия как форма приветствия и прощания в финском общении встречаются чаще, чем в русском. Такая традиционная форма русского приветствия и прощания, как троекратный поцелуй, сохраняется в основном среди старшего поколения, молодежь этот жест использует довольно редко.

Жесты привлечения внимания. В наиболее распространенной форме подзывание осуществляется движением прижатых друг к другу четырех пальцев, последовательно открывающих и закрывающих ладонь. Жест подзывания на больших расстояниях осуществляется путем поднятия руки и размахивания из стороны в сторону. Этот жест привлечения внимания одинаково часто используется как финнами, так и русскими. Кроме того, у финнов существует такой жест привлечения внимания, как поднятие указательного пальца. В русском общении такой жест отсутствует. Часто встречается в русском и финском общении привлечение внимания при помощи движения головы и взгляда, направленного на человека, чье внимание хотят привлечь. Этот жест может использоваться в самых разных ситуациях общения, например, в ресторане или на улице.

Жесты «да» и «нет». Жесты, означающие согласие или несогласие, у русских и финнов одинаковы. Кивок — голова поднимается и опускается один или более раз, при этом движение вниз совершается более энергично. По сути дела, это начальная стадия поклона. Поскольку поклон является частью распространенного во всем мире способа выражения покорности наклоном тела, то неудивительно повсеместное использование для передачи сигнала утверждения и никогда — для отрицания. Качание головой — голова поворачивается горизонтально из стороны в сторону с одинаковым наклоном влево и вправо. Это наиболее общая форма передачи смысла отрицания. Она может означать также неодобрение и недоумение. Существует

предположение, что в качестве своей основы этот жест имеет движение головы ребенка при отказе от материнской груди.

Жесты-символы и жесты-рудименты. Символическим жестом обозначается абстрактное свойство, не имеющее простого эквивалента в мире предметов и движений, например, глупость. В русском общении глупость обозначается такими жестами, как ввинчивание указательного пальца в висок и стук по лбу или по чему-либо твердому рукой, сжатой в кулак. Финны для обозначения глупого человека или поступка не стучат по лбу, ввинчивание указательного пальца в висок также не употребляется. Вместо этого они либо вращают указательным пальцем около головы, либо вращают глазами, поднимая брови. В русском общении такие жесты отсутствуют. К жестам-рудиментам, т. е. жестам, обусловленным историческим либо культурным факторами, относится большинство дразнящих жестов, в частности, высунутый вперед язык. В русском и финском общении этим жестом обычно пользуются дети. Финны используют его реже. Жест дергания за уши (встречается в том случае, когда маленького ребенка поздравляют с днем рождения. Дергают столько раз, сколько ребенку должно исполниться лет) в русском общении чаще встречается среди старшего поколения, молодежь использует его реже. В финском общении жест отсутствует.

Жесты, выражающие оценку окружающих предметов или явлений:

Положительная или отрицательная оценка. Одобрение в русском и финском общении обозначается одинаково. В зависимости от ситуации могут использоваться улыбка, кивок головы или аплодисменты. Отрицательная оценка у русских может передаваться при помощи размахивания рукой из стороны в сторону, а также поворотом головы из стороны в сторону. Эти движения могут сопровождаться движениями бровей, сморщиванием лба или носа либо выпячиванием губ. Финны не используют активно подобную мимику и вообще довольно редко используют жесты, выражающие отрицательную оценку.

Удивление. Удивление у русских и финнов выражается одинаково — поднятием бровей, иногда легким вскрикиванием. Кроме того, используется закрывание глаз рукой и зажмуривание глаз.

Отчаяние, смятение. Жесты, выражающие отчаяние, во многом совпадают с жестами удивления. И русские, и финны в момент отчаяния закрывают глаза рукой, зажмуривают их, хватаются за голову

или вскрикивают. Для русских также характерно в моменты отчаяния опускать голову. Среди финнов этот жест не наблюдается.

Симпатия, проявление дружеских чувств. Финны при проявлении симпатии довольно часто не используют жестов вообще. Однако из используемых ими жестов при проявлении симпатии наибольшей частотностью отличаются объятия. Довольно часто встречается касание волос (при общении с ребенком или любимым человеком). Поцелуй в щеку и поглаживание по руке при проявлении симпатии у финнов встречается очень редко. Русские же наоборот чаще всего при проявлении ласки и дружеских чувств целуют в щеку, реже касаются волос и гладят по руке. В целом, русские в большей степени, чем финны, склонны при проявлении симпатии использовать жесты.

Запрещающие жесты. В качестве запрещающего жеста русские и финны одинаково часто используют ритмическое размахивание указательным пальцем из стороны в сторону либо размахивание указательным пальцем от себя к себе. Русские жесты обладают высокой частотой повторяемости, частота повторяемости финских жестов еще выше. Финская жестикуляция менее выразительна и разнообразна, однако говорить о том, что финны не жестикулируют вообще, не приходится. Сопоставительная характеристика невербального общения русских и финнов показывает, что у русских и финских жестов много общего.

Специфика менталитета французов

Французское коммуникативное поведение

Коммуникативное поведение французов, то есть особенности их общения, заметно отличаются от русского. Национальные отличия проявляются, в частности, в культуре общения.

Знание норм национального коммуникативного поведения значительно облегчает общение, помогает избежать взаимного непонимания, которое может возникнуть в межкультурном общении из-за несовпадения тех или иных культурных норм. Так, сложными могут показаться такие ситуации, как приветствие и знакомство. У французов принято здороваться каждый раз, когда встречаешь человека, и надо обязательно улыбаться независимо от степени знакомства. Когда встречаются хорошо знакомые люди, женщины или мужчины с женщинами, они обмениваются поцелуями. Мужчины обычно здороваются за руку. Протянутая при встрече рука – символ дружеского расположения, а также внимания и уважения вне зависимости от со-

циального положения. Отсутствие этого жеста нарушает привычные отношения.

В настоящее время нормы вежливости во Франции значительно упростились. При первой встрече достаточно выразить удовольствие от знакомства вежливыми фразами. Например, *рад с вами познакомиться, очень приятно*. Но существуют определённые правила, которые следует соблюдать при знакомстве. Если человек представляет сам себя, то достаточно назвать имя и фамилию. Таким же образом представляют своего спутника /спутницу.

Во время разговора француз обычно внимательно смотрит собеседнику прямо в глаза. Создаётся впечатление, что он вас изучает, но это не значит, что он спешит сблизиться с вами. Скорее всего, француз моделирует возможные ситуации, связанные с вами, в плане их наименьшего вреда для себя.

Французы высоко ценят остроумную ироническую беседу. Для того чтобы понравиться французам, расположить его к себе, надо быть раскованным, уметь легко и метко возразить, вовремя пошутить. У французов не запрещается перебивать говорящего для того, чтобы высказать своё мнение или закончить фразу за собеседника.

Темы для разговора могут быть разные: мода, театр, путешествия, книги, кино, искусство, но на некоторые темы наложено табу. Самая запретная тема – деньги. Француз никогда не спросит о размере зарплаты и о стоимости купленного продукта, о расходах у родственников. Другие запретные темы – здоровье, безработица, проблемные дети. Следует избегать также такие темы, как религиозные убеждения, мораль, политика.

Важным признаком того, что разговор интересен, является оживлённый смех, повышающийся тон голоса, убыстрённый темп речи. Если интерес к разговору пропал, то следующие признаки подскажут это: взгляд собеседника становится блуждающим, тон понижается, темп замедляется. Это значит, что надо искать новую тему для разговора.

Выбор между формами «ты» и «вы» у французов зависит от профессиональных и социальных отношений между собеседниками. Общение между друзьями и коллегами, которые имеют одинаковый профессиональный статус, предполагает обращение на «ты», при общении типа «начальник/подчинённый» принято говорить «вы».

Французский народ отличается своей постоянной готовностью к протесту. Как правило, французы выражают своё несогласие, не колеблясь ни на минуту, и в любой обстановке. Форма протеста может

быть разная, в зависимости от ситуации. Если речь идёт о расхождении во мнениях, то часто просто говорят: *Я не согласен, Вы не правы*, добавляя аргументы.

В официальной обстановке чаще употребляются безличные обороты, такие как: *это не нормально, нельзя допустить, что* и т. п. Что касается спора, французам нравится этот процесс. В течение беседы часто проявляются разногласия, но спор никогда не переходит границы нормального общения.

Общаясь с французами, следует также знать, что они не делают предложение прийти к ним в гости или пойти в ресторан просто из вежливости. Если вам что-то предлагают, значит, это заранее обдуманый и просчитанный шаг. За вами же остаётся право выбора: принять предложение или нет.

Формулировки пожеланий при прощании у французов более разнообразны, чем у русских. Они в большей степени учитывают информацию о собеседнике при пожелании успешных действий практически для любого вида деятельности: *Хорошей стрижки! Счастливо помыться! Хорошего чтения! Счастливо оставаться!*

Французы являются исключительно вежливыми и учтивыми по отношению друг к другу. Вежливость вошла в жизнь французов и стала частью их бытия. Уже в раннем возрасте дети должны говорить: *Здравствуйте, мадам, пожалуйста, мадам, спасибо, месье.*

Когда клиент (клиентка) входят в магазин, продавец, как правило, говорит одну из следующих фраз: *«Que puis-je faire pour vous?»* (Что я могу сделать для Вас?), *«En quoi puis-je vous être utile?»* (Чем могу быть полезен?), *«Que désire Madame (Monsieur)?»* (Что желает Мадам; Месье?), *«Je vous écoute.»* (Я Вас слушаю). После покупки продавец обязательно благодарит покупателя, желает ему хорошего дня или вечера и прощается: *«Merci, Madame (Monsieur) et bonne journée (soirée). Au revoir».*

В отношении к малознакомым людям и соседям французы более дистантны, чем русские. Соседи по подъезду редко бывают знакомы, поэтому при встрече обычно ограничиваются улыбкой и приветствием. Французы строго придерживаются правила *«chacun chez soi»* и стараются не обременять других своими проблемами. Француз никогда не придёт к соседу по лестничной площадке, чтобы попросить соли или хлеба, или взять денег в займы. Они считают это вмешательством в личную жизнь.

Если у француза возникнет необходимость попросить о помощи, он не будет употреблять такие обороты, как *«помогите, пожалуйста...»*, *«подскажите, как пройти...»*, так как их использование выдвигает на первый план побуждение, приказ. Он может сказать: *«Je cherche la gare,*

s'il vous plaît.» (я ищу вокзал, пожалуйста) или «*Pardon, Monsieur, pourriez pas m'aider s'il vous plaît, à pousser la voiture?*» (буквально: извините, месье, Вы не могли бы мне помочь, пожалуйста, подтолкнуть машину?).

Что касается принятия пищи, то этот процесс отличается от того, как это происходит в России. Французы могут проводить за обедом по несколько часов, наслаждаясь едой и общением. Все блюда подаются прямо перед их употреблением, хозяйка предлагает блюдо всем желающим, и затем уносит его. Она не будет настаивать на том, чтобы гости попробовали всё. За столом французы говорят о еде, напитках, и обязательно хвалят хозяйку.

Во Франции не принято приходить в дом к знакомым и даже близким людям, не договорившись заранее. Также не принято долго задерживаться в гостях, особенно если скоро время обеда, на который вы не были приглашены. Считается допустимым опаздывать на обед на 15—20 минут: у хозяйки всегда не хватает времени, чтобы подготовиться к приёму гостей.

Во Франции много праздников: это религиозные, гражданские и семейные праздники. Семейные праздники французы празднуют особенно весело. Самый главный праздник для француза – его день рождения и день рождения близких ему людей. Родители устраивают для своих маленьких детей праздник дома или в кафе, приглашаются друзья ребёнка, устраиваются различные развлечения. У молодёжи популярны танцевальные вечеринки.

Взрослые дети, живущие отдельно от родителей, могут пригласить их на обед в ресторан не только на праздники, главная цель их встречи – общение.

Жизнь французов преклонного возраста резко отличается от жизни русских пенсионеров. Французы называют пенсионный возраст *troisième âge* «третий возраст».

Большинство французов, вышедших на пенсию, считают себя счастливыми людьми. Они рады, что теперь смогут заняться другими интересными делами, кроме работы. Французы на пенсии много путешествуют, ведут активный, здоровый образ жизни. В последнее время всё большее количество пожилых людей начинают заниматься спортом. Во Франции для людей старшего возраста открыто множество клубов (более 15 000). Французы вообще любят жизнь со всеми её радостями и невзгодами. Только треть жителей Франции верит в загробную жизнь и думает о ней. Но вместе с тем все считают необходимым задуматься о старости, что их жизнь должна быть подготовлена к «третьему возрасту».

Тема 5. ОСОБЕННОСТИ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Учебные вопросы:

1. Этническая специфика общекультурных норм.
2. Общечеловеческие основы этики.
3. Этнические особенности коммуникативного поведения.

В последнее время общепризнанной стала мысль о том, что главной причиной непонимания при межкультурном общении является не различие языков, а различие этнических менталитетов людей. Проблему межкультурного общения следует понимать как проблему общения этнических менталитетов. Приезжая в страну с другим этническим менталитетом, большинство людей испытывает коммуникативный шок.

Коммуникативный шок – осознание резкого расхождения в нормах и традициях общения народов, возникающее в условиях непосредственной межкультурной коммуникации, сопровождаемое неадекватной интерпретацией или прямым отторжением коммуникативного явления представителем гостевой лингвокультурной общности с позиций собственной коммуникативной культуры.

Этническая специфика общекультурных норм

Вежливость представляет собой важнейшую категорию коммуникативного сознания, она является системообразующим стержнем, который регулирует коммуникативное поведение людей. Знание национальных особенностей данной категории дает ключ к пониманию коммуникативного поведения народа и является неотъемлемым компонентом межкультурной коммуникативной компетенции. Игнорирование их затрудняет общение и порождает многочисленные стереотипы.

Русские воспринимаются представителями многих других культур как люди излишне эмоциональные, агрессивные, любопытные, навязчивые, бесцеремонные, невежливые.

Говорить о том, что один народ невежливый или более вежливый, чем другой, представляется некорректным в силу отсутствия основания для определения степени вежливости, которая в разных культурах понимается по-разному. В межкультурной коммуникации следует исходить из того, что каждый народ вежлив по-своему. Русские, так же, как поляки и греки, являются не менее вежливыми, чем

англичане или японцы с точки зрения своих национальных норм поведения.

В процессе межкультурного общения важно не давать оценку другому народу и не делать поспешных выводов, а попытаться понять, в чем причина отмеченных особенностей поведения представителей другой культуры. Понимание причин подобных различий позволяет не только лучше понять другой народ, но и самих себя, способствует избавлению от стереотипов и росту межкультурного взаимопонимания в целом.

Стандартные ситуации. Общекультурные нормы общения национально специфичны. Так, у немцев и американцев при приветствии обязательна улыбка, а у русских – нет. Благодарность за услугу обязательна у русских, но не нужна в китайском общении, если собеседник – ваш друг или родственник. При приветствии коллег у немцев принято рукопожатие, а у русских оно не обязательно и т. д.

Так, убирание немецкой хозяйкой вина, принесенного гостями в качестве подарка, рассматривается русскими как проявление жадности, скупости; в немецкой же культуре вино в таком случае рассматривается как сувенир. Таким образом, один и тот же факт «значащего» бытового поведения получает разную коммуникативную интерпретацию в разных культурах.

Русская студентка в Париже принесла на свадьбу своей французской подруги белые хризантемы, которые приносят во Франции на похороны.

Цветы считаются вежливым, интеллигентным и этикетным подарком у русских, а у китайцев они не имеют такого значения.

Прием гостя на кухне – символ дружеских доверительных отношений в России, приглашение к доверительному общению; в других культурах прием на кухне такого смысла не несет.

Четное число цветов в букете символизирует у русских траурное назначение букета, а у многих других народов – нет.

По американским представлениям, сильно накрашенная женщина может быть только проституткой. Если от женщины ощутимый запах духов, то, по мнению немцев, она вульгарна, не умеет себя вести.

Вытряхивание скатертей, ковриков из окна на улицу – проявление крайнего бескультурья у русских и совсем не является таковым у немцев.

подача холодного ужина немцами рассматривается русскими как проявление лени немецких хозяек и неуважение к гостям, в то время как у немцев это просто национальная традиция.

Несовпадение отдельных характеристик коммуникативных признаков, действий в разных культурах.

Например, жест «большой палец» есть в большинстве европейских культур, но в русском общении он выполняется более энергично; поза «нога четверкой» имеет развязный характер в русском коммуникативном поведении и нейтральный – в европейском; вступление в разговор с незнакомым человеком типа «у вас плащ запачкался» рассматривается как благожелательность в русском общении и нарушение дистанции и анонимности на Западе, в русском общении часто заговаривают с незнакомыми, в западном – редко и т. д.

То или иное коммуникативное явление может присутствовать только в одной из культур. Например, только немцы стучат по столу в знак одобрения лекции, только русские немотивированными аплодисментами «захлопывают» оратора или спрашивают незнакомого собеседника о зарплате.

Общечеловеческие основы этики

Современный этикет наследует традиции различных народов самых различных времён. Основы этикета едины для всех, они являются всеобщими, т. к. они соблюдаются не только членами какого-либо одного общества, а представителями самых различных стран, народов и культур. Основы этикета достаточно просты, они включают в себя культуру речи (речь должна быть не только стилистически и грамматически правильной, также она не должна содержать нецензурных, вульгарных слов и выражений, слов-паразитов) и элементарную вежливость в общении (в том числе употребление элементарных вежливых слов).

Необходимо уметь управлять своими эмоциями, в том числе и отрицательными. Лучший способ победить напряжение, раздражение и недовольство, появившееся в ходе разговора, – улыбнуться. Вообще, улыбка – это один из немногих жестов, понятных каждому человеку, не важно, где он живёт и на каком языке разговаривает.

Этнические особенности коммуникативного поведения

Особенности коммуникативного поведения представителей различных этносов определяются их принадлежностью либо к индивидуалистическому типу культуры, либо к коллективистскому.

Ярким примером, иллюстрирующим эти различия, может стать отношение к личному пространству и времени в этих двух типах культуры, поскольку каждая культура имеет негласные правила соблюдения пространства и времени. У русских, принадлежащих к кол-

лективистской культуре, личная пространственная дистанция значительно короче, чем у европейцев. Это можно продемонстрировать тем, как люди близко стоят друг к другу в общественном транспорте, в очередях в сбербанках, на почте, российские студенты сидят в аудиториях очень близко, касаясь друг друга локтями. В европейской культуре это совершенно неприемлемо.

Французы, немцы всегда стараются сохранить полуметровую личную дистанцию. Когда происходит вторжение в интимную зону человека, например, в общественных местах, в транспорте, в лифте, то представители этих культур всегда чётко придерживаются неписанных правил поведения: никаких разговоров, даже со знакомыми, не смотреть в упор на находящиеся рядом людей, не выражать никаких эмоций, в лифте глядеть только на указатель этажей.

Разное отношение к личному пространству проявляется и в том, как русские и французы показывают свой дом гостям. Русские показывают всю квартиру, включая спальню и ванную комнату. Для французов эти зоны являются исключительно интимными, и никогда гостям эти помещения они не показывают.

По-разному в русской и французской культуре относятся ко времени. Французы, как и немцы, слывут бережливыми по отношению ко времени, планирующими время. Русские относятся ко времени расточительно, часто опаздывают. Решение важных проблем может откладываться до последнего дня, серьёзные дела делаются в последний момент, аврально, с большими затратами энергии и физических сил.

Принадлежность к индивидуальному или коллективистскому типу культуры проявляется на отношениях между родителями и детьми. Так, в Европе родители с раннего детства учат детей самостоятельно принимать решения, готовят их таким образом к независимой от родителей взрослой жизни. В России, как и многих азиатских культурах, детей воспитывают следовать советам родителей, как людей, обладающих большим жизненным опытом, лучше разбирающихся в жизненных ситуациях. Поэтому, полагаясь в принятии решений на родителей, дети тем самым соглашаются и с зависимостью от них.

Приверженность русских к коллективизму, а европейцев к индивидуализму определяет их различное поведение в гостях, на вечеринках. Русские в гостях больше пьют, беспрерывно произносят тосты и здравицы, все вместе поют и танцуют, стараются вовлечь в общее веселье всех присутствующих. На вечеринках у европейцев все мо-

жет происходить иначе: там каждый может заниматься, чем хочет, существенна доля этикетного общения.

Особенностью русского коммуникативного поведения является общительность. Русские любят общаться неформально, давать оценки людям и событиям, обсуждать проблемы личного характера, могут проявлять в споре эмоциональную несдержанность и бескомпромиссность. Русские могут вступать в беседу с незнакомыми людьми в общественных местах, затрагивая при этом самые разнообразные проблемы: от политических до личных, например, состояние здоровья, уровень зарплаты, семейные неурядицы и т. д.

Европейцы в общении очень сдержанны, нелюбопытны, не задают вопросов, не вступают в разговор с незнакомыми людьми в общественных местах. У европейцев не принято вмешиваться в дела других, обращаться с просьбами к незнакомым людям, обсуждать личные дела и проблемы.

С расширением межкультурных контактов в культурах разных этносов наблюдается тенденция к универсализации и нивелированию национально-специфических особенностей коммуникативного поведения, когда представители разных культур ведут себя в одной ситуации одинаково. Например, представители азиатской культуры в общении с представителями других культур используют рукопожатие. Однако в целом коммуникативное поведение сохраняет свои национально-культурные особенности, которые отражают жизнь людей конкретной этнокультуры, их культурные нормы и национальные стандарты коммуникативного поведения.

Заключение

Отбор тематики методического пособия обусловлен, непосредственно, ее профессиональной значимостью для современного сотрудника ОВД любого профиля и ранга, имеющего дело с иностранными гражданами, ибо их профессиональный успех в огромной степени будет зависеть от умения эффективно общаться.

Объем издания не позволил достаточно подробно осветить специфику этнических особенностей многих представителей зарубежных стран. Вместе с тем необходимо отчетливо осознавать, что полученные знания быстро потеряют потенциал влияния на успешность профессиональной деятельности, если не будут постоянно совершенствоваться и обогащаться продуктивным опытом и инновационно-творческим компонентом.

Список рекомендуемой литературы

1. Абалкина М.А., Агеев В.С. Анатомия взаимопонимания. М., 1999. — 164 с.
2. Акишина А.А., Кано Х., Акишина Т.Е. Жесты и мимика в русской речи. Лингвострановедческий словарь. М., 1991. — 144 с.
3. Аксельрод А., Хольти Дж. 201 способ победить в ситуациях трудного общения. Челябинск, 2009. — 190 с.
4. Алпатов В.М. Категории вежливости в современном японском языке. М., 1973. — 152 с.
5. Анисимова Т.В. Деловое общение: речевой аспект. Волгоград, 2010. — 176 с.
6. Атватер И. Я вас слушаю. М., 1984. — 110 с.
7. Белл Р. Социоллингвистика. М, 2011. — 320 с.
8. Билтон П. Эти странные швейцарцы. М, 2000. — 20 с.
9. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 2006. — 346 с.
10. Бронюс Айсмонтас. Психология общения. М., 2006. — 208 с.
11. Введенская Л. А., Павлова Л. Г. Культура и искусство речи. Ростов-на-Дону, 2014. — 544 с.
12. Вилсон Г., Макклаффин К. Язык жестов. Путь к успеху. СПб, 2000. — 107 с.
13. Ворожейкин И.Е. и др. Конфликтология. М., 2015. — 342 с.
14. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения: практикум. М., 2012. — 192 с.
15. Касьянова К. О русском национальном характере. М., 2004. — 267 с.
16. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей. М., «Прогресс», 1989. — 640 с.
17. Лебедева Н.М Введение в этническую и кросс-культурную психологию. М., 2009. — 224 с.
18. Линденфильд Г. Как справиться с гневом. М., 1997. — 288 с.
19. Лоней Д. Эти странные испанцы. М., 2009. — 72 с.
20. Майол Э., Милстед Д. Эти странные англичане. М., 2009. — 156 с.
21. Минюшев Ф.И. Социальная антропология. М., 2007. — 277 с.
22. Морозов А.В. Деловая психология. СПб., 2000. — 576 с.
23. Орфоэпический словарь русского языка. М., 2002. — 512 с.
24. Пиз А. Язык жестов. Воронеж, 1992. — 218 с.
25. Русское и китайское коммуникативное поведение. Вып. 1 / под ред. И.А. Стернина. Воронеж, 2012. — 174 с.

26. Русское и немецкое коммуникативное поведение. Вып. 1 / под ред. И.А. Стернина. Воронеж, 2012. — 171 с.
27. Русское и финское коммуникативное поведение. Вып. 1 / под ред. И.А. Стернина. Воронеж, 2012. — 200 с.
28. Русское и финское коммуникативное поведение. Вып. 2 / под ред. И.П. Лысаковой. СПб., 2011. — 200 с.
29. Русское и финское коммуникативное поведение. Вып. 3 / под ред. И.А. Стернина. Воронеж, 2014. — 200 с.
30. Русское и французское коммуникативное поведение. Вып. 1 / под ред. И.А. Стернина и Р.А. Ермаковой. Воронеж, 2012. — 136 с.
31. Солли М. Эти странные итальянцы. М., 2009. — 72 с.
32. Фиада А. Эти странные греки. М., 2012. — 72 с.
33. Хант К. Эти странные австралийцы. М., 2012. — 990 с.
34. Энциклопедия хороших манер / сост. В. Пивовар. СПб, Диамант, 2006. — 512 с.
35. Япп Н, Сиретт М. Эти странные французы. М., 2009. — 72 с.

Для заметок

Для заметок

Для заметок

Учебное издание

Голяшова Людмила Геннадьевна,
кандидат педагогических наук, доцент;
Сысуев Вячеслав Гаврилович,
кандидат педагогических наук, доцент

ЭТНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПОВЕДЕНИЯ И ОБЩЕНИЯ

**(в помощь сотруднику органов внутренних дел
при общении с иностранными гражданами)**

Методическое пособие

Редактор *Шереметьева Т.Л.*
Компьютерная правка *Шереметьева Т.Л.*
Компьютерная верстка *Савиных А.И.*
Дизайн обложки *Савиных А.И.*

Подписано в печать 15.03.2017. Формат 60x84 ¹/₁₆
Печать цифровая. Объем 3,75 п.л. Тираж 50 экз. Заказ № 5/17

Отпечатано в Санкт-Петербургском университете МВД России
198206, Санкт-Петербург, ул. Лётчика Пилютова, д. 1