

## Невербальная культура делового общения

Научный руководитель – Куклин Никита Сергеевич

*Чуприна Ольга Павловна*

*Студент (бакалавр)*

Российский университет дружбы народов, Факультет гуманитарных и социальных наук,  
Москва, Россия

*E-mail: lilita8@mail.ru*

Деловое общение уже много веков является очень важной наукой, если не сказать искусством. Умение вести себя на переговорах зачастую влияет на их успех. Невербальные сигналы несут в 5 раз больше информации, чем вербальные. Помимо обучения формулам вежливости, дипломаты заучивают этикетные жесты и правила поведения, принятые в стране, куда они приезжают с делегацией. Но неудачи всё же случаются. Значит, остаётся неохваченным важный фактор, который влияет на деловую коммуникацию и при этом игнорируется большинством переговорщиков. Этот фактор - различия невербальной коммуникации в разных культурах. Кроме всем известных рукопожатий и церемониальных поклонов, в каждой культуре имеются собственные традиции невербального поведения. Они могут быть более или менее явными, и сами представители культуры никогда не смогут озвучить полный их список. Однако подсознание человека безошибочно определяет «чужака», линия поведения которого отклоняется от принятой в родной культуре. Различия на невербальном уровне могут привести к неверной интерпретации намерений собеседника, вызвать чувство отторжения или враждебность. Такие ситуации не приводят к громким скандалам, однако уменьшают эффективность миссии. Основные факторы, препятствующие эффективному взаимопониманию сторон и способные вызвать конфликт, это приемлемая дистанция разговора, выражение эмоций, жестикация, скорость речи и отношение ко времени. Все эти факторы привычно объединяются словом «менталитет». Менталитет, по представлению обывателя, это набор стереотипов, из которого складывается образ типичного представителя иной культуры, далёкий от истинного положения дел. Настоящее содержание менталитета культуры представляется объектом малоизученным и сложным для объективного изучения. Ричард Льюис, британский лингвист XX столетия, в своей книге «Межкультурная коммуникация: от столкновения к взаимопониманию» разделил современные культуры на три большие группы: моноактивные, полиактивные и реактивные. [1] Каждый из видов обладает своими уникальными чертами. Одним из важных аспектов культуры является отношение ко времени. Представители моноактивных, или монокронных культур видят время как одну линию. Они не делают несколько дел одновременно, тщательно планируют будущее и воспринимают время как ценнейший ресурс; они последовательны и пунктуальны. Полиактивная, или полихронная, культура предполагает, что в один момент можно осуществлять несколько действий. Представители такой культуры могут быстро переключаться между задачами и менять планы по мере необходимости, а также не отличаются пунктуальностью. В реактивной культуре время воспринимается как своеобразная спираль; таким образом, ни одна возможность не может быть упущена безвозвратно, к любому делу можно вернуться позже. Представители такой культуры пунктуальны, но это вызвано не страхом потерять ценный временной ресурс, а уважением к партнёрам. Ричард Льюис также говорит, что моноактивные культуры ориентированы на задачу, полиактивные - на людей и уважение, а для реактивных культур самым главным является правильная реакция на подаваемые сигналы. Исходя из этих отличий, представители различных культур могут неверно трактовать слова и

действия друг друга. Например, в полиактивных культурах считается невежливым сразу переходить к делу даже на официальных встречах, а в моноактивной культуре отвлечение от темы считается бесполезной тратой времени. Данная типология культур хоть прибегает к упрощения, но полезна как для делового, так и для повседневного общения с представителями других культур. Помешать понять собеседника могут также различия в выражении эмоций. В своём исследовании Пол Экман отмечает, что эволюционно все люди выражают базовые эмоции одинаково, однако в процессе жизни научаются проявлять их в соответствии с культурой. [3] Культура может влиять на интенсивность выражения чувств, жестикуляцию и даже мимику. Стоит отметить, что лидеры государств в настоящее время нередко нарушают правила невербальной коммуникации. Например, поза «нога на ногу», нарушающая этикет и считающаяся неформальной, становится нормой среди западных лидеров; в частности, Ангела Меркель, избегающая других грубых ошибок, регулярно использует эту позу на переговорах. Отдельного внимания заслуживают преувеличенно уверенная поза и агрессивная манера рукопожатия Дональда Трампа. Подобные действия позволяют улучшить имидж главы государства внутри своей страны, но негативно воспринимаются за её пределами. [4] Нормы поведения могут проявлять гибкость. Например, приёме у королевы Елизаветы Юрий Гагарин признался, что не знает, как правильно пользоваться королевскими приборами. Однако это не было расценено как нарушение этикета, и космонавт, как и сама королева, продолжили трапезу привычной для Юрия ложкой. Другим примером может послужить публичный иск Марты Максели, пилота ВВС США, которая потребовала отмены ношения абайи для женщин, работающих на военных базах в Саудовской Аравии. Её иск был удовлетворён, что показывает готовность нынешних культурных норм к изменениям. Невозможно учесть и предугадать все нюансы в кросскультурной коммуникации, потому что невербальное поведение зависит не только от культуры, но и от окружения собеседника, а также его личного опыта и темперамента. Однако подобные исследования в первую очередь напоминают о том, что необходимо с уважением относиться к проявлениям характерных черт различных культур, а также помнить, что восприятие мира и общения отличаются от человека к человеку. Для эффективного взаимодействия с представителем иной культуры желательно изучить нюансы привычек и понятия вежливости, а также быть наблюдательным и подстраиваться под собеседника в процессе общения. Традиционный взгляд на коммуникацию выглядит как кодирование и последующее декодирование сообщений [4], и умение правильно закладывать и извлекать смысл является ключевым для общения как на словесном, так и на невербальном уровне. [1] R.D. Lewis. When cultures collide: Leading across cultures. — Nicholas Brealey International, 2006. — 593 с. [2] Экман, Пол. Психология эмоций / пер. с англ. В. Кузин. — СПб.: Питер, 2010. — 336 с. [3] ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ДИПЛОМАТИЧЕСКОГО ЭТИКЕТА В МЕЖДУНАРОДНОЙ ПРАКТИКЕ КАК ОТРАЖЕНИЕ КРИЗИСА В СОВРЕМЕННЫХ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЯХ © Гумашян Г.А.1 Российско-Армянский университет, Республика Армения, г. Ереван [4] M.J. Reddy, “The Conduit Metaphor—A Case of Frame Conflict in Our Language about Language,” in A. Ortony (ed.), *Metaphor and Thought* (Cambridge: Cambridge University Press, 1979).

#### Источники и литература

- 1 R.D. Lewis. When cultures collide: Leading across cultures. — Nicholas Brealey International, 2006. — 593 с.
- 2 Экман, Пол. Психология эмоций / пер. с англ. В. Кузин. — СПб.: Питер, 2010. — 336 с.
- 3 ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ДИПЛОМАТИЧЕСКОГО ЭТИКЕТА В МЕЖДУНАРОДНОЙ ПРАКТИКЕ КАК ОТРАЖЕНИЕ КРИЗИСА В СОВРЕМЕННЫХ

МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЯХ © Гумашян Г.А.1 Российско-Армянский университет, Республика Армения, г. Ереван

- 4 M.J. Reddy, “The Conduit Metaphor—A Case of Frame Conflict in Our Language about Language,” in A. Ortony (ed.), *Metaphor and Thought* (Cambridge: Cambridge University Press, 1979).
- 1) The Scandal of U.S. Saudi Relation - Daniel Pipes