

# ЛЕКЦИЯ 7

## ТЕМА: СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ МКК

### План:

- 1.** Восприятие: сущность, принципы и детерминирующие факторы
- 2.** Влияние атрибуции на переработку информации в процессе МКК
- 3.** Роль стереотипов в восприятии
- 4.** Типы восприятия межкультурных различий. Модель освоения чужой культуры
- 5.** Межкультурные конфликты как следствие влияния культуры на восприятие
- 6.** Явление культурного шока в процессе освоения чужой культуры
- 7.** Межкультурные барьеры в МКК

# 1. Восприятие: сущность, принципы и детерминирующие факторы

Процесс восприятия предполагает *отражение в сознании человека отдельных ощущений о предметах, ситуациях и событиях внешнего мира*, в результате которого сенсорные данные отбираются и организуются таким образом, чтобы мы могли понять как очевидные, так и скрытые характеристики окружающего мира.

При восприятии и оценке окружающего мира человек руководствуется своими представлениями о красоте, дружбе, свободе, справедливости и т.д. Эти представления зависят от предыдущего жизненного опыта, личных интересов, воспитания, социально-экономических факторов и т.д. В силу действия всех этих факторов мир человеку открывается самыми разными сторонами: от наиболее благоприятных для него до несущих угрозу его существованию. Это означает, что восприятие действительности человеком обусловлено **культурными, социальными и личностными характеристиками.**

**Факторы**, которые определяют наше восприятие действительности в процессе коммуникации: *фактор первого впечатления, фактор превосходства, фактор привлекательности и фактор отношения к нам.*

*Фактор первого впечатления* становится регулятором всего последующего поведения.

В соответствии с *фактором превосходства* происходит определение статуса партнера по коммуникации.

*Фактор привлекательности* определяют одежда человека и манера поведения

*Фактор отношения к нам* проявляется при общении в согласии или несогласии с нами (степень значимости объекта для воспринимающего)

Почти все детали внешнего облика человека могут нести информацию о его эмоциональном состоянии, отношении к окружающим людям, о его отношении к себе, о состоянии его чувств в конкретной ситуации общения.

## 2. Влияние атрибуции на переработку информации в процессе МКК

От адекватности понимания действий и их причин во многом зависит построение взаимодействия с другим человеком и в конечном счете успешность общения с ним.

Атрибуция - процесс интерпретации, посредством которого индивид приписывает наблюдаемым и переживаемым событиям или действиям определенные причины.

Фриц Хайгер указал на *решающую роль приписывания другому намерения совершить какой-либо поступок*. Согласно его предположениям в поведении каждого человека можно выделить два основных компонента: **старание** и **умение**. *Старание* он рассматривает как сумму намерений совершить действие и усилий, прилагаемых для осуществления этих намерений. *Умение* же определяется им как разница между способностями совершить действие и объективными трудностями, препятствующими совершению этих действий.

Гарольд Келли предположил, что информация о каком-либо поступке оценивается по трем аспектам: *согласованности, стабильности и различию*. *Согласованность* означает степень уникальности в отношении принятых в обществе норм поведения.

*Стабильность поведения* подразумевает степень изменчивости реакций данного человека в привычных ситуациях.

*Различие* определяет степень уникальности данного действия по отношению к данному объекту.

Существуют два вида причин, которые приводят к ошибочным атрибуциям: *различия в имеющейся информации и позиции наблюдения* и *мотивационные различия*.

Информационные различия между наблюдателем и деятелем заключаются в различном владении информацией о действии *фундаментальной ошибки атрибуции*

*Ошибка иллюзорных корреляций.* В соответствии со своими представлениями человек склонен в любой практической ситуации выделять одни моменты и совершенно не замечать других и вместо поиска действительных причин использовать стандартные и известные объяснения.

*Ошибка ложного согласия* в атрибуции состоит в том, что приписывание причин всегда происходит с эгоцентрической позиции: человеку кажется, что его поведение является обычным и единственно правильным.

*Мотивационная ошибка атрибуции* направлена на поддержание самооценки человека, в соответствии с которой, результаты действий человека не должны противоречить его представлениям о самом себе.

### 3. Роль стереотипов в восприятии

Восприятие людьми друг друга осуществляется сквозь призму сложившихся стереотипов.

Характерным образцом аффективного стиля коммуникации может служить японский стиль общения.

Этнокультурные стереотипы, представляющие собой обобщенные представления о типичных чертах, характерных для какого-либо народа или его культуры

Психологический механизм возникновения стереотипов основывается на принципе экономии усилий, люди не стремятся реагировать на окружающие их явления каждый раз по-новому, а подводят их под имеющиеся у них категории.

Стереотипы являются определенными убеждениями и «привычными знаниями» людей относительно качеств и черт характера других индивидов, а также событий, явлений, вещей.

В зависимости от характера объекта и его места в социальной структуре существуют различные виды стереотипов, например *групповые, профессиональные, этнические, возрастные* и т.д.

Основой *этнического* стереотипа обычно является какая-либо заметная *черта внешности* (цвет кожи, разрез глаз, форма губ, тип волос, рост и т.д.). Основой стереотипа может также служить и какая-либо черта в характере и поведении человека.

Стереотипами определяется около двух третей форм человеческого поведения.

Особое место в образовании стереотипов занимают средства массовой информации.

Эффективная стереотипизация помогает людям понимать ситуацию и действовать в соответствии с новыми обстоятельствами



Стереотип может не только быть препятствием в коммуникации, но и приносить определенную пользу в следующих случаях:

- если его сознательно придерживаются;
- если стереотип является описательным, а не оценочным;
- если стереотип точен;
- если стереотип является лишь догадкой о группе, но не прямой информацией о ней;
- если стереотип модифицирован, то есть основан на дальнейших наблюдениях и опыте общения с реальными людьми или исходит из опыта реальной ситуации.

**Причины**, согласно которым стереотипы могут препятствовать межкультурной коммуникации.

1. За стереотипами не удастся выявить индивидуальные особенности людей.
2. Стереотипы повторяют и усиливают определенные ошибочные убеждения и верования до тех пор, пока люди не начинают их принимать за истинные.
3. Стереотипы основываются на полуправде и искажениях

**Предрассудок** - установка предвзятого и враждебного отношения к чему-либо без достаточных для такого отношения оснований или знания.

Они возникают как следствие неполного или искаженного понимания объекта, по отношению к которому формируется установка.

Стереотипы являются отражением тех черт и признаков, которые свойственны всем членам той или иной группы. Отсутствуют ярко выраженные эмоциональные оценки.

Предрассудок представляет собой отрицательную и враждебную оценку группы или принадлежащего к ней индивида только на основании приписывания им определенных негативных качеств. Для предрассудков характерно бездумное негативное отношение ко всем членам группы или большей ее части.

Предрассудки являются элементами **культуры**, поскольку порождены общественными, а не биологическими причинами.

Предрассудки могут возникать по отношению к объектам самого различного рода: к вещам и животным, к людям и их ассоциациям, к идеям и представлениям... Самым распространенным видом предрассудков все-таки являются этнические. Одна из причин - попытка представителей доминирующей этнической группы, находящихся внизу социальной лестницы, найти источник психического удовлетворения от чувства мнимого превосходства.

Состояние напряжения – фрустрация.

Теория, которая объясняет формирование предрассудков потребностью людей определить свое положение в отношении других.

Предрассудки усваиваются человеком в процессе социализации и кристаллизуются под влиянием культурно-групповых норм и ценностей. Их источником служит ближнее окружение человека, в первую очередь родители, учителя, приятели.

Стереотипы и предрассудки меняются очень медленно и с большим трудом.

**Культурное разнообразие** оказывает влияние на отбор информации в процессе общения, выбор мотивационных стратегий, стили урегулирования конфликтов, личность, социальные отношения, самовоспитание, а также аффекты (эмоции и чувства) и навыки взаимодействия. Особое значение в этом ряду имеют ценности культуры.

**Категория ценности** образуется в человеческом сознании путем сравнения разных явлений. Осмысливая мир, человек решает для себя, что для него представляется важным в жизни, а что нет, что существенно, а что несущественно, без чего он может обойтись, а без чего нет. В результате этого формируется его ценностное отношение к миру, в соответствии с которым все предметы и явления рассматриваются им по критерию важности и пригодности для его жизни.

Ценности существуют не хаотично, они определенным образом упорядочены по отношению друг к другу.

*Существуют ценности личного характера, ценности, присущие определенному полу или возрасту, ценности каких-либо больших и малых групп людей, различных эпох и государств и так далее, вплоть до общечеловеческих.*

Все культурные ценности систематизируются на две основные группы:

- совокупность выдающихся произведений интеллектуального, художественного и религиозного творчества; выдающиеся архитектурные сооружения, уникальные произведения ремесла, археологические и этнографические раритеты;
- оправдавшие себя и доказавшие на практике свою эффективность принципы совместного сосуществования людей: нравы, обычаи, стереотипы поведения и сознания, оценки, мнения, интерпретации

Выявлены четыре основные *характеристики правил*:

- правилам нужно следовать, но их можно нарушать;
- правила не имеют ценности истины;
- правила условны, но более универсальны, чем те условия, для которых они предназначены;
- правила нельзя определить, но о них можно договориться.

Существует четыре *типа измерений ролевых отношений*, которые подвержены влиянию культуры:

- степень личностной значимости отношений;
- степень ожидаемой формальности поведения;
- степень иерархичности отношений;
- степень разрешаемого отклонения от «идеальной» роли.

Нормы, правила, роли – это факторы ситуации межкультурного взаимодействия, оказывающие влияние на эффективность общения

## 4. Типы восприятия межкультурных различий. Модель освоения чужой культуры

М. Беннет выделил шесть типов реакции на другую культуру и ее представителей:

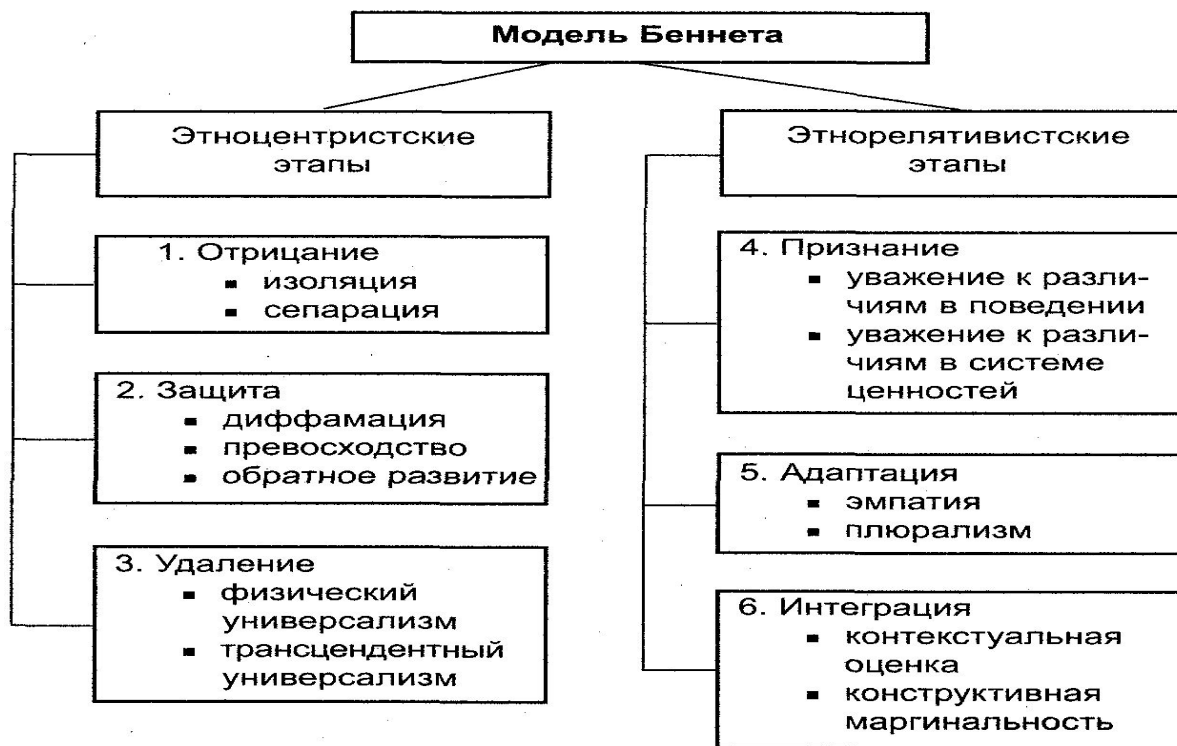
- *Отрицание различий культур*
- *Защита собственного культурного превосходства*
- *Минимизация культурных различий*
- *Принятие существования межкультурных различий*
- *Адаптация к новой культуре*
- *Интеграция и в родную, и в новую культуры*

М. Беннет считает, нужно развить у человека **межкультурную чуткость** (чувствительность). Поэтому в его модели освоения чужой культуры акцент делается на чувственном восприятии и толковании культурных различий.



На *начальной стадии* развития само существование этих различий обычно *не осознается человеком*. *Затем другая культура начинает осознаваться как один из возможных взглядов на мир*.

На *последних стадиях* развития *межкультурная чуткость возрастает*, так как признается существование нескольких точек зрения на мир. *Далее* происходит *формирование нового типа личности*, сознательно отбирающей и интегрирующей элементы разных культур.



*Этноцентризм* понимается как совокупность представлений о собственной этнической общности и ее культуре как о центральной, главной по отношению к другим.

Разные культуры используют *формальные* и *неформальные* виды времени. *Неформальное* время связано с неопределенным отсчетом: «через некоторое время», «позже», «во второй половине дня» и т.д. *Формальное* время, напротив, отсчитывает время очень точно: «к двум часам», «завтра в 15.30» и т.д.

*Изоляция* понимается, прежде всего, как физическая изоляция народов и культур друг от друга.

*Сепарация* представляет собой возведение физических или социальных барьеров для создания дистанции от всего, что отличается от собственной культуры.

На *этапе защиты* человек воспринимает культурные различия как угрозу для своего существования и пытается им противостоять.

**Диффамация** (клевета) – негативная оценка различий, связанная с формированием негативных стереотипов.

В таком случае человек приходит к форме *превосходства*, подчеркивания своего высокого культурного статуса, **Обратное развитие** (полное изменение) очернение своей собственной культуры и признание превосходства другой.

**Этап умаления** (минимизации): культурные различия открыто признаются и не оцениваются негативно.

*Физический универсализм* все люди независимо от их расовой, этнической или культурной принадлежности имеют общие физические характеристики, которые обеспечивают одинаковые материальные потребности и требуют поведения, понятного любому другому человеку.

*Трансцендентный универсализм*, предполагающий, что все люди являются продуктом некоего единого принципа или подхода.

**Первым этапом** этнорелятивизма является *стадия признания* (одобрения). На ней существование культурных различий принимается как необходимое человеческое состояние.

**Следующим этапом** в развитии процесса межкультурной чувствительности является *адаптация*, которая предполагает развитие альтернативных коммуникативных умений и поведенческих моделей. Адаптация начинается с эмпатии (сочувствия) и заканчивается формированием плюрализма.

*Эмпатия* означает возможность испытывать разные ощущения в процессе коммуникации на основе своих представлений о потребностях другого человека.

Более глубокая адаптация связана с *плюрализмом*, под которым подразумевается не просто осознание различия культур, но и полное понимание этого различия в конкретных культурных ситуациях.

*Интеграция* является крайним случаем полного приспособления к чужой культуре, которая начинает ощущаться как своя.

Первая фаза интеграции – *контекстуальная оценка* – описывает механизм, который позволяет человеку анализировать и оценивать ситуацию наличия нескольких вариантов культурного поведения.

Следующая стадия - *конструктивная маргинальность*. Для такого человека нет естественной культурной идентичности, как и нет абсолютно правильного поведения.

## 5. Межкультурные конфликты как следствие влияния культуры на восприятие

Способность воспринимать мир определенным образом дается человеку от рождения. Восприятие формируется через *активное взаимодействие человека с окружающей его культурной и естественной средой* и зависит от целого ряда факторов, таких, как *пол, опыт, воспитание, образование, потребности* и т.д. Но не только эти характеристики оказывают влияние на формирование восприятия. *Культурная и социальная среда, в которой проходит становление человека, играет значительную роль в способе восприятия им окружающей действительности.* Влияние культурной составляющей восприятия можно видеть особенно отчетливо, когда мы общаемся с людьми, принадлежащими к другим культурам. Другой культурной детерминантой, определяющей восприятие человеком реальности, является *язык*.

*Номиналистская позиция* предполагает, что восприятие человеком окружающего мира осуществляется без помощи языка, на котором мы говорим. Язык является просто внешней «формой мысли».

*Релятивистская позиция* предполагает, что язык, на котором мы говорим, особенно структура этого языка, определяет особенности мышления, восприятие реальности, структурные образцы культуры, стереотипы поведения и т.д.

Согласно гипотезе Э. Сепира и Б. Уорфа, любая языковая система является не только инструментом для воспроизведения мыслей, но и фактором, формирующим человеческую мысль, становится программой и руководством мыслительной деятельности индивидуума.

Конфликт в МКК рассматривается не как столкновение или конкуренция культур, а как *нарушение коммуникации*.

Конфликт имеет динамический характер и возникает в самом конце ряда событий, которые развиваются, исходя из имеющихся обстоятельств.

В процессе коммуникации с представителями других культур причинами напряженности и конфликта очень часто бывают *ошибки атрибуции*.

Согласно К. Делхес, существуют три основные причины коммуникационных конфликтов: *личные особенности коммуникантов, социальные отношения* (межличностные отношения) и *организационные отношения*.



К **личностным** причинам конфликтов относятся ярко выраженное своеобразие, фрустрированные индивидуальные потребности, низкая способность или готовность к адаптации, подавленная злость, несговорчивость, ярко выраженное честолюбие, карьеризм, жажда власти или сильное недоверие.

К **социальным** причинам возникновения конфликтов относятся сильно выраженное соперничество, недостаточное признание способностей, недостаточная поддержка или готовность к компромиссам, противоречивые цели и средства для их достижения.

К **организационным** причинам конфликтов относят перегрузку работой, неточные инструкции, неясные компетенции или ответственность, противоречащие друг другу цели, постоянные изменения правил и предписаний для отдельных участников коммуникации, глубокие изменения или реструктуризацию укоренившихся позиций и ролей.

## 6. Явление культурного шока в процессе освоения чужой культуры

Стрессогенное воздействие новой культуры на человека специалисты называют **культурным шоком**. Шесть *форм проявления* культурного шока:

- напряжение из-за усилий, прилагаемых для достижения психологической адаптации;
- чувство потери из-за лишения друзей, своего положения, профессии, собственности;
- чувство одиночества (отверженности) в новой культуре, которое может превратиться в отрицание этой культуры;
- нарушение ролевых ожиданий и чувства самоидентификации;
- тревога, переходящая в негодование и отвращение после осознания культурных различий;
- чувство неполноценности из-за неспособности справиться с ситуацией.

*Механизм развития культурного шока.*

Выделяются пять ступеней адаптации:

*Первый* период называют «**медовым месяцем**».

На *втором* этапе непривычная окружающая среда и культура **начинают оказывать свое негативное воздействие.**

*Третий* этап становится **критическим.**

На *четвертом* этапе **появляется оптимистический настрой.**

**Полная адаптация к новой культуре** достигается на *пятом* этапе.

*Факторы, влияющие на культурный шок и его преодоление: внутренние (индивидуальные) и внешние (групповые).*

В *первой* группе факторов важнейшими являются индивидуальные характеристики человека: *пол, возраст, черты характера, образование, жизненный опыт человека.*

Среди *внешних* факторов можно назвать: *культурную дистанцию, особенности культуры, экономическую и политическую стабильность в принимающей стране, уровень преступности*

## 7. Межкультурные барьеры в МКК

Затруднения и сложности, возникающие в процессе общения, в том числе представителей разных культур, получили название **барьеров** – проблем, возникающих в процессе взаимодействия и снижающих его эффективность.

Виды коммуникативных барьеров:

- ✓ *языковые барьеры в межкультурной коммуникации* (в используемых языковых конструкциях, стилях устной и письменной коммуникации);
- ✓ *барьеры в невербальной коммуникации* (используемые символы могут иметь различное значение для участников взаимодействия);
- ✓ *стереотипы как барьеры в межкультурных взаимодействиях* (этноцентризм; стереотипизация; предрассудки)
- ✓ *различия в ценностных ориентациях* (различия когнитивных схем, используемых представителями разных культур).