**Содержание**

Введение

. Особенности улыбки, как ведущего средства межкультурной коммуникации

Заключение

Список использованной литературы

**Введение**

В современном мире процесс межкультурной коммуникации все чаще становится объектом изучения специалистов в области психологии, страноведения, культурологии и лингвистики. Происходит это в связи с увеличением числа международных контактов во всех сферах деятельности человека, повышению интереса людей к культурам, отличным от своей собственной.

Несмотря на это, проблемы во взаимопонимании партнеров по общению, принадлежащих к разным нациям и культурам, по сей день остаются обычным явлением. Трудности в общении имеют место быть не только в том случае, когда собеседники недостаточно хорошо владеют иностранным языком, но и тогда, когда они плохо знакомы с национальными особенностями невербального языка культуры.

Мимика - одно из средств невербальной коммуникации, осуществляемое при помощи движений мышц лица. В процессе общения мы чаще всего смотрим собеседнику в лицо. Улыбка - одна из главных составляющих мимики. Являясь, по сути, обыденным жестом-знаком, которым пользуются люди абсолютно всех национальностей, улыбка представляет собой сложный, многозначный феномен.

Цель работы - раскрыть особенности улыбки как ведущего средства межкультурной коммуникации.

Задачи работы: определить сущность понятия улыбки, характеристику улыбки в зависимости от культуры и национальных особенностей.

**1.** **Особенности улыбки, как ведущего средства межкультурной коммуникации**

Общеизвестно, что улыбка является немаловажным и часто обязательным элементом в реализации межкультурной коммуникации. Улыбка - это важный атрибут приветствия и прощания любого общения представителей различных социумов.

Единственным универсальным средством расположения к себе партнера является улыбка, которая используется и правильно воспринимается в любой стране и любой культурой. Улыбка является наиболее результативной формой общения, и, в конечном счете, самым лучшим комплиментом, который можно сделать своему собеседнику, будет искреннее проявление интереса к нему и его проблемам.

В.И. Даль в своем словаре приводит следующее толкование глагола "улыбаться": улыбнуться, ухмыляться, осклабляться, церк. - улыскаться, новг. - умиляться - смеяться молча, про себя; показывать выраженьем уст и лица расположенье к смеху. Улыбанье ср., улыбка, улыбочка ж., ухмыленье, осклабленье, усмешка. У С.И. Ожегова и Н.Ю. Шведовой приводится следующее определение изучаемого понятия: "Улыбка - мимическое движение лица, губ, глаз, показывающее расположение к смеху, выражающее привет, удовольствие или насмешку и другие чувства".

Американцы не устают повторять: "Улыбайтесь!" Отношение западных, особенно американских, бизнесменов к улыбке позволяет перефразировать их любимое выражение "время - деньги": "улыбка - деньги". Улыбнувшись друг другу при встрече, собеседники тем самым снимают напряженность первых минут и создают почву для более уверенного и спокойного общения. Улыбка - знак дружеских чувств, расположения к партнеру.

Однако значение улыбки может быть не только дружеской, но и ироничной, насмешливой, презрительной, заискивающей. Чем сильнее дружеские чувства, которые испытывает человек, тем больше обнажаются при улыбке зубы. Если при первой встрече с деловым партнером, улыбаясь, хотя бы немного обнажить верхний ряд зубов, это может породить недоверие, вызвать негативную реакцию партнера. Тем более неуместна при знакомстве широкая улыбка, при которой открыты оба ряда зубов - она характерна для неофициального общения между друзьями.

Улыбка не должна противоречить ситуации общения, не должна полностью расходиться с вашим внутренним состоянием. Например, значение улыбки на лице собеседника, который нападает или яростно защищается, удостоверяет о том, что этот человек неискренен.

В улыбке обычно отражается психологическое и физическое состояние человека. Если он чувствует себя хорошо, улыбается радостно, если он чувствует себя плохо, улыбка на его лице выглядит страдальчески. Уравновешенный и удовлетворенный человек улыбается спокойной и безмятежной улыбкой. Плотно сжатые губы указывают о замкнутости. Опущенные уголки рта - признак плохого настроения; такой человек сильно опечален. Изогнутые губы характеризуют их обладателя как скептика и человека, склонного к сарказму.

Улыбка имеет свои особенности в каждой культуре и является национально-обусловленным жестом. улыбка коммуникация психология

Большим национальным своеобразием обладает русская улыбка - практически она выполняет совершенные иные, если не сказать, противоположные функции, чем улыбка в европейских странах. Русские с точки зрения европейцев - мрачные, угрюмые, неулыбчивые. Это связано с феноменом бытовой неулыбчивости русского человека, что выступает как одна из наиболее ярких и национально-специфических черт русского невербального поведения и русского общения в целом.

Можно выделить следующие характерные национальные особенности русской улыбки.

. Русская улыбка (в норме) выполняется только губами, изредка становится слегка виден верхний ряд зубов. Демонстрация при улыбке верхних и нижних зубов, как это делают американцы, считается в русской культуре неприятной, вульгарной, а такая улыбка называется оскалом или "лошадиной".

Улыбка в русском общении не является сигналом вежливости.

В американском, английском, немецком коммуникативном поведении улыбка - прежде всего сигнал вежливости, поэтому она обязательна при приветствии и в ходе вежливого разговора. Русские писатели не раз обращали внимание на отличие русской и американской улыбки, характеризуя американскую улыбку как странную и искусственную для русского человека.

На Западе улыбка при приветствии означает, прежде всего, вежливость приветствия. Чем больше человек улыбается при приветствии, чем более он приветлив в этот момент, тем больше вежливости к собеседнику он демонстрирует в данной коммуникативной ситуации. Улыбка в процессе диалога с собеседником также сигнализирует о вежливости к собеседнику, о том, что участники вежливо слушают друг друга.

Улыбка в сфере сервиса на Западе (и на Востоке) также, в первую очередь, выполняет функцию демонстрации вежливости.

В русском коммуникативном поведении улыбка "вежливости" или "из вежливости" просто не принята, и даже наоборот - к чисто вежливой улыбке собеседника, если она опознана как таковая, русский человек обычно относится настороженно или даже враждебно: русская фраза "он из вежливости улыбнулся" содержит неодобрительное отношение к улыбнувшемуся.

Постоянная вежливая улыбка называется у русских "дежурной улыбкой" и считается плохим признаком человека, проявлением его неискренности, скрытности, нежелания обнаружить истинные чувства.

В русском общении не принято улыбаться незнакомым.

Улыбка в русском общении адресуется в основном знакомым. Именно поэтому продавщицы не улыбаются покупателям - они же их не знают. Знакомым покупателям продавщицы будут улыбаться.

У русских не принято автоматически отвечать на улыбку улыбкой.

Если русскому человеку улыбнулся незнакомый, это скорее побудит русского искать причину адресованной ему улыбки, чем побудит ответить незнакомцу улыбкой. На улыбку знакомого человека у русских тоже далеко не всегда автоматически следует улыбка, скорее это рассматривается как приглашение вступить в контакт, в разговор.

В русском общении не принято улыбнуться человеку, если случайно встретился с ним взглядом. Американцы в таких случаях улыбаются, а у русских принято, наоборот, отвести взгляд. У русских не обязательно улыбаться, совместно глядя на маленьких детей или домашних животных. У американцев это принято, а у русских - нет.

Улыбка у русских - сигнал личного расположения к человеку.

Русская улыбка демонстрирует тому человеку, которому она адресована, что улыбающийся человек относится к нему с личной симпатией. Улыбка демонстрирует личное расположение. Поэтому и улыбаются русские только знакомым, поскольку к незнакомому нет личного расположения. Именно поэтому на улыбку в адрес незнакомого человека может последовать реакция: "Разве мы с вами знакомы?"

У русских не принято улыбаться при исполнении служебных обязанностей, при выполнении какого-либо серьезного, ответственного дела.

Таможенники не улыбаются, поскольку заняты серьезным делом. Продавцы, официанты - тоже. Это особенность русской улыбки уникальна. В Чейз Манхэттен бэнк в Нью-Йорке висит объявление: "Если наш оператор вам не улыбнулся, заявите об этом швейцару, он вам выдаст доллар". В российских условиях подобная надпись рассматривалась бы как шутка.

Не принято, чтобы дети улыбались на занятиях. Русские взрослые учат детей: не ухмыляйся, будь серьезен в школе, во время приготовления уроков, когда с тобой разговаривают взрослые. Одно из самых распространенных замечаний учителя в российской школе: Что улыбаешься, пиши.

Улыбка обслуживающего персонала при исполнении служебных обязанностей в России всегда отсутствовала - приказчики, продавцы, официанты, слуги были вежливы, предупредительны, но не улыбались. Улыбку в сфере сервиса у русского персонала надо вырабатывать как профессиональное требование, сама она не может появиться.

Русская улыбка рассматривается как искреннее выражение хорошего настроения или расположения к собеседнику и призвана быть только искренней. В русском коммуникативном сознании существует императив: улыбка должна являться искренним отражением хорошего настроения и хорошего отношения. Чтобы иметь право на улыбку, надо действительно хорошо относиться к собеседнику или иметь в данный момент прекрасное настроение.

Улыбка русского человека должна иметь вескую причину, известную окружающим, только тогда человек получает на нее "право" в глазах окружающих. Если русскому человеку причина улыбки собеседника оказывается непонятной, это может вызвать у него серьезное беспокойство, необходимо эту причину выяснить. Так, одна продавщица попала в психиатрическую больницу: "что-то мне директор улыбается, наверняка у меня недостача"; преподавательница вуза в свое время написала на ректора института жалобу в партком - "он надо мной издевается - всегда улыбается, когда мы с ним встречаемся".

В русской коммуникативной культуре не принято улыбаться просто для поднятия настроения собеседника, чтобы сделать приятное собеседнику, чтобы поддержать его; не принято улыбаться и с целью либо для самоподбадривания всех этих функций у русской улыбки практически нет.

Если нет хорошего настроения или благополучия, русский человек скорее всего улыбаться не будет. В японском документальном фильме о вынужденной посадке самолета было показано, как улыбалась стюардесса всем пассажиром перед аварийной посадкой и как после посадки она упала и забилась в истерике - она выполнила свой профессиональный долг, успокоила пассажиров.

Общественное мнение в России в какой-то мере даже осуждает улыбку самоподбадривания: "ее муж бросил, а она ходит улыбается", "у нее семеро детей по лавкам, а она ходит улыбается" и т.д.: все это - осуждение улыбки женщины, которая старается не сдаваться в трудной ситуации.

Улыбка должна быть уместной с точки зрения окружающих, соответствовать коммуникативной ситуации. Большинство стандартных коммуникативных ситуаций русского общения улыбку не санкционируют. Не принято улыбаться в напряженной ситуации - "не до улыбок". Не принято улыбаться, если рядом есть люди, о которых известно, что у них серьезные огорчения, кто-то болен, озабочен личными проблемами и т. д.

Специфика улыбки ставит Россию в особое положение по отношению к Западу и Востоку. Русская улыбка отлична от американской, французской, английской, китайской, японской и др. по коммуникативному поведению и ситуациям использования. Русские, обладая такими национальными качествами как доброжелательность, гостеприимство, хлебосольство, не относятся к улыбающимся народам. Природная неулыбчивость русских воспринимается часто на Западе как следствие плохого воспитания либо неуважения к партнеру.

Что касается американцев, то улыбка является принципом их жизни. Нужно улыбаться всегда и всем, во всех случаях. Американская культура одобряет и высоко оценивает улыбки на лицах людей даже в ситуациях, когда человек не испытывает положительных чувств.

С.Г. Тер-Минасова выделяет следующие виды улыбки: улыбку формальную, улыбку коммерческую, улыбку искреннюю. Первые два вида улыбок являются нехарактерными для русской культуры. Однако изменения, происходящие в последние годы, способствуют введению в повседневный обиход формальной улыбки. "Коммерческая улыбка" - требование современного сервиса. Она насаждается в России иностранными фирмами и уже не кажется такой непривычной. Резкое увеличение межкультурных контактов постепенно приводит к распространению коммерческой улыбки, но это не везде встречает понимание и подчеркивает проблему улыбки как одно из уязвимых мест при взаимодействии русской и европейской культур. Что касается искренней улыбки, то это проявление хороших чувств, хорошего отношения. Это естественная человеческая реакция на положительные обстоятельства, она не обусловлена культурой. Этот вид улыбки присущ всем человеческим сообществам, независимо от культурных условностей, Именно этот вид улыбки характерен для русских.

Девиз "Keep smiling!", заимствованный у американцев, находит широкое признание и в Германии. В то же время для немцев нехарактерна улыбчивость американцев. В целом, это является правилом вежливости, которое подчеркивает доброжелательность и отсутствие агрессии. Сами Мольхо в своей работе "Язык тела" указывает, что искренняя улыбка состоит из взаимосвязанной игры глаз и губ. Улыбка является у немцев составной частью при встрече и приветствии. Если при этом видны зубы - это широкая улыбка. В комбинации с другими чувствами и движениями лица эта улыбка очень быстро может стать неискренней, фальшивой, горькой, циничной. Ю.Е. Прохоров и И.А. Стернин указывают на то, что улыбка в процессе диалога с собеседником сигнализирует о вежливости к собеседнику, о том, что участники вежливо слушают друг друга.

Русские неоднозначно воспринимают представителей восточных народов (корейцев, китайцев, японцев), которые улыбаются в течение всего разговора, независимо от темы, содержания, условий общения. У китайцев улыбка может являться только выражением согласия или приветствия, а не выражает чувство радости или взаимной приязни.

Европейцы иногда воспринимают людей Востока как лицемерных и двуличных, поскольку с их лиц почти никогда не сходит улыбка, даже когда для этого, казалось бы, нет никаких оснований. У китайцев есть пословица: "На сердце обида, а на лице улыбка". У русских же наоборот, состояние души, переживания отражаются на лице: "Что в сердце варится, в лице не утаится", "Горечи сердца не усладишь улыбкой".

У китайцев есть пословица: "Сердитый кулак не бьет по улыбающемуся лицу". Во время деловой поездки в Китай необходимо быть готовым к тому, что китайцы будут обращать сильное внимание на партнеров по бизнес-общению и улыбаться. Необходимо улыбаться им в ответ. Отсутствие ответной улыбки может привести к коммуникативным сбоям в межкультурной коммуникации. Улыбка на Востоке выполняет демонстрацию вежливости в сфере бизнеса. Об этом гласит и китайская поговорка: "Человек без улыбки на лице не должен открывать магазин".

В Японии считается, что нужно улыбаться в любой ситуации и даже в том случае, когда человек попал в беду или переживает какое-то горе. Японцы встречают всякого рода препятствия улыбкой. У японской улыбки mikoniko, о которой идет речь, главная функция - охранная, "сберегающая чувства другого". "Быть учтивым - значит не только скрывать свое душевное состояние, но порой даже выражать прямо противоположные чувства. Японский этикет считает невежливым перелагать бремя собственных забот на собеседника или выказывать избыток радости, тогда как другой человек может быть в данный момент чем-нибудь расстроен". О. Клинеберг пишет, что "японская улыбка не обязательно является самопроизвольным выражением удовольствия, а подчиняется нормам и законам японского этикета, развиваемого и культивируемого в обществе с юных лет... . Японский ребенок с детства учится улыбаться как некой социальной обязанности точно так же, как он учится кланяться. На лице японца всегда должно быть выражение радости, чтобы не навязывать друзьям и знакомым свою грусть и печаль" [цит. по Крейдлин, Чувилиной, 2001]. Эту же мысль мы находим у В.В. Овчинникова в книге "Ветка сакуры": "Если фразу "у меня серьезно заболела жена" японец произносит с улыбкой, дело тут не в каких-то загадках восточной души. Он просто хочет подчеркнуть, что его личные горести не должны беспокоить окружающих. Обуздывать, подавлять свои эмоции ради учтивости японцы считают логичным. Но именно эта черта чаще всего навлекает на них подозрение в коварстве". Д.С. Лихачев пишет, что праздник для японца - это церемония. Труд - и праздник, и церемония. Все вместе - это уважительное отношение к жизни, это восхищение миром, улыбка, обращенная к окружающему. Не случайно яполнцы так часто улыбаются. Такое поведение жителя Страны восходящего солнца отражает менталитет, обычаи и традиции народа". У японцев есть такая пословица: "Кто улыбается вместо того, чтобы неистовствовать - тот, сильнее".

Во всем мире улыбка несет положительную информацию - человек счастлив либо приятно удивлен, либо хочет понравиться. Но в некоторых странах улыбка во время делового общения рассматривается как неуважение и приемлема только для неформальных встреч. В странах Латинской Америки улыбка означает - "Извините, пожалуйста!" Поэтому, если на улыбку не ответили, это не означает, что человек настроен против, это означает вежливость. Улыбка в создании привлекательного личного имиджа просто незаменима, поскольку она дает предпочтительные шансы на доверительные и дружелюбные отношения в бизнес-общении.

Определенную информацию в речевом акте несут жесты, позы, мимика, движение тела, кашель, вдох и выдох и др. Их называют неречевыми (паралингвистическими) сигналами и подразделяют на вокальные (голосовые), мимические и пантонимические.

Улыбка - визитная карточка французов. В.Н. Бурчинский в своей работе "Деловое и повседневное общение. Правила поведения во Франции" вот что пишет об улыбке: "Le sourire, lui, parce qu’il s’adresse à l’autre et exprime une connivence, est toujours apprécié: léger, franc, ou retenu, il adouci les rapports humains, tempère les blȃmes et les humeurs. Onpeut tout dire avec un sourire" (Именно улыбка, адресованная другому и выражающая соучастие, всегда замечена: легкая, открытая или сдержанная, она облегчает человеческие отношения, смягчает упреки и повышает настроение. Можно все говорить с улыбкой).

Хочется отметить, что улыбка всегда была спутником человека во время коммуникативных взаимодействий, но необходимо помнить, что "нельзя мерить чужую жизнь на свой аршин, нельзя опираться лишь на привычную систему ценностей и критериев, ибо они отнюдь не универсальны, как и грамматические нормы нашего родного языка. Проще говоря, прежде чем судить о зарубежной действительности, надо постараться понять, почему люди в других странах порой ведут себя иначе, чем мы".

**Заключение**

Причины этой неулыбчивости многие объясняют в необъятных просторах России и суровых климатических условиях жизни, длительной борьбой за выживание, особым психическим складом русского человека.

У русских не принято улыбаться незнакомым людям на улице, на работе, в магазине и т.д. Это считается отклонением от нормы, которое может быть неверно интерпретировано. Улыбаются русские лишь при встрече знакомых людей, т.е. коллег по работе, партнеров по бизнесу, друзей, соседей и т.д. Улыбка русских демонстрирует личное расположение. Для русского человека излишняя улыбчивость или веселость кажется подозрительной в смысле глупости, умственной неполноценности.

Русскими признается искренняя, добродушная, открытая улыбка, демонстрирующая личную симпатию к собеседнику. При встрече улыбка снимает настороженность первых минут и способствует более уверенному и спокойному общению. Она говорит о радости встречи, расположении и дружелюбии. Приветствия и знакомства, поздравления и пожелания сопровождаются приветливой улыбкой.

Неулыбчивость русских порой воспринимается на Западе как следствие плохого воспитания либо неуважения к партнеру. Иностранцы порой болезненно реагируют на неулыбчивость русских работников сферы обслуживания, которые выглядят суровыми в силу русских коммуникативно-культурных традиций. В настоящее время одним из требований к этим работникам и сотрудникам фирм является улыбка. Необходимо отметить, что в русской культуре относительно мало внимания уделяется улыбке.

**Список использованной литературы**

1. Грушевицкая, Т.Г. Основы межкультурной коммуникации: учебник для вузов / Т.Г. Грушевицкая, В.Д. Попков, А.П. Садохин. - М.: ЮНИТИДАНА, 2012. - 352 с.

. Даль В.И. Толковый словарь живого великорусского языка. - М.: Олма Медиа Групп, 2013. 448с.

## 3. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка. - М.: Изд-во "Азъ", 2012. - 480с.

4. Стернин, И.А. Введение в речевое воздействие / И.А. Стернин. - Воронеж: Полиграф, 2011. - 252 с.

5. ТерМинасова, С.Г. Язык и межкультурная коммуникация / С.Г. ТерМинасова - М.: Слово, 2012. - 624 с.

. Язык. Общество. Проблемы межкультурной коммуникации: материалы Междунар. науч. конф. (Гродно, 20-21 марта 2012 г.). В 2 ч. Ч. 1 / ГрГУ им. Я. Купалы; ред.кол.: Л.М. Середа (гл. ред.)[и др.]. - Гродно: ГрГУ, 2012. - 413 с.

## 7. Стернин И. Улыбайтесь, господа, улыбайтесь! // http://www.chaskor.ru