МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ЖУРНАЛИСТИКИ

Кафедра технологий коммуникации

Курсовая работа

Вербальные и невербальные компоненты межкультурной коммуникации

Минск, 2015

Оглавление

межкультурный коммуникация деловой общение

Введение

Глава 1. Межкультурная коммуникация

.1 Понятие межкультурной коммуникации

.2 Межкультурная коммуникация в сфере делового общения

.3 Переговоры как специфическая форма межкультурной деловой коммуникации

Глава 2. Сравнительный анализ вербальных и невербальных компонентов межкультурной деловой коммуникации (на примере белорусской и итальянской культур)

.1 Сравнительный анализ вербальной деловой коммуникации белорусской и итальянской культур

.2 Сравнительный анализ невербальной деловой коммуникации белорусской и итальянской культур

Заключение

Список использованных источников

Введение

На сегодняшний день в мире насчитывается более 7 миллиардов людей, которые проживают примерно в 270 странах, каждая из которых имеет свою культуру. Однако ни одна из культур не может существовать обособленно. За время своего существования она основывается на историческом прошлом своей культуры либо обращается к опыту иных культур. Такого вида обращение получило название "взаимодействие культур" либо "межкультурная коммуникация". Неоднократные исследования в области взаимодействия культур подтверждают то, что результативность контактов во многом зависит от способности участников коммуникации понимать друг друга. Однако возникновение непонимания между представителями разных культур обусловлено тем, что каждый народ имеет свою культуру и язык, который является инструментом, орудием культуры, а также собственное значение невербальных знаков.

Тема является актуальной, так как существует озабоченность проблемами межкультурной коммуникации, которые обусловлены тем, что коммуникация между представителями различных культур с каждым годом возрастает. Развитие межкультурной деловой коммуникации связано с интенсивным ростом международного сотрудничества, а также повышенным интересом специалистов и ученых разных национальностей к профессиональным проблемам. Поэтому культурные различия впоследствии становятся барьером для межкультурной деловой коммуникации. Без осознанного понимания и знания различных культур и языков невозможно ведение деловых отношений. Такие факторы, как язык, лингвистическая индивидуальность, жесты, традиции, национальный характер и т.д. играют в ней решающую роль.

Рассмотрение коммуникации стран Беларуси и Италии в деловой сфере является весьма актуальным, так как сегодня в Беларуси работают около 200 предприятий с итальянским капиталом. Также за последние шесть лет товарооборот между странами увеличивается и уже превышает 2 миллиарда долларов в год. Из этого следует, что Италия входит в число основных инвесторов и экономических партнёров Беларуси. Также регулярные встречи представителей деловых кругов двух государств обещают и дальнейшее развитие взаимовыгодного сотрудничества. Основываясь на вышесказанном, автор решил в курсовой работе будет проведен сравнительный анализ коммуникации культур Республики Беларусь и Итальянской Республики в бизнес сфере.

Мотивация выбора данной темы объясняется тем, что для студентов специальности "Информация и коммуникация" развитие навыков межкультурной коммуникации необходимы для профессиональной деятельности. Как специалисты по коммуникации мы должны уметь наладить контакты и установить долговременное сотрудничество с представителями других стран.

Целью данной курсовой работы является изучение вербальных и невербальных средств межкультурной деловой коммуникации белорусской и итальянской культур. Для достижения поставленной цели мы должны выполнить следующие задачи:

. определить составляющие межкультурной коммуникации,

. изучить характерные черты проведения международных переговоров,

. рассмотреть различия между принципами ведения бизнеса в Беларуси и Италии,

. сравнить вербальные и невербальные компоненты межкультурной деловой коммуникации на примере белорусской и итальянской культур.

Объектом научного исследования является межкультурная деловая коммуникация.

Предметом научного исследования является система вербальных и невербальных компонентов межкультурной коммуникации.

Теоретической базой исследования данной курсовой работы послужили работы А.П. Садохина, Т.Г. Грушевицкой, М.М. Лебедевой.

Практической базой исследования являются информационные и специализированные сайты, научные статьи, а также мои собственные наблюдения.

Структура курсовой работы. Данная работа состоит из двух глав. В первой главе мы раскроем понятие межкультурной коммуникации, а также более конкретно рассмотрим межкультурную коммуникацию именно в деловой сфере. Также определим характерные черты актуальной формы межкультурной коммуникации - деловых переговоров. Вторая глава посвящена сравнительному анализу коммуникации в странах Итальянской Республики и Республики Беларусь в рамках межкультурной деловой коммуникации.

Глава 1. Межкультурная коммуникация

1.1 Понятие межкультурной коммуникации

Большинство специалистов считают, что рассматривать межкультурную коммуникацию можно в том случае, когда участники коммуникации являются представителями разных культур и воспринимают все, что не относится к их культуре, как чужое. Например, А.П. Садохина утверждает, что "*отношения являются межкультурными, если их участники не прибегают к собственным традициям, обычаям, представлениям и способам поведения, а знакомятся с чужими правилами и нормами повседневного общения"* [12]*.*

Само понятие "межкультурная коммуникация" впервые было сформулировано в 1954 году в работе Г. Трейгера и Э. Холла "Культура и коммуникация. Модель анализа". В этой работе показывается образцовый результат, к которому должен прийти человек, чтобы максимально эффективно приспособиться к окружающему миру. С того момента теоретическая разработка этого феномена продвинулись достаточно далеко и в результате были определены ключевые характеристики межкультурной коммуникации. Также, было отмечено, что для межкультурной коммуникации необходимо, чтобы отправитель и получатель сообщения являлись представителями разных культур, а также имели представление о культурных отличиях друг от друга [13].

Действительно, не вызывает сомнений, что при межкультурной коммуникации различия между этими культурами приводят к каким-либо трудностям в общении. Это обусловлено тем, что интерпретация вербальных и невербальных знаков осуществляется в специфическом контексте коммуникации. На процесс интерпретации, помимо культурных различий влияют возраст, пол, профессия, социальный статус коммуникатора. Поэтому степень межкультурности каждого конкретного акта коммуникации зависит от толерантности, предприимчивости, личного опыта его участников. На основании сказанного межкультурную коммуникацию следует рассматривать как совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам.

Следует отметить, что в межкультурную коммуникацию входят макрокультуры и микрокультуры. Существует факт, что в нашем мире находятся громадные территории, которые структурно объединены в одну социальную систему и имеют свои культурные традиции. Например, американская культура, африканская культура, европейская культура, азиатская культура и т.д. Без всяких сомнений внутри этих макрокультур проявляется существенное число субкультурных различий, но проявляются также и какого-то рода сходства, которые и позволяют говорить о существовании такого рода макрокультур, а жителей соответствующих регионов считать носителями одной культуры. Между макрокультурами существуют большие различия, которые влияют на их коммуникации друг с другом. В этом случае межкультурная коммуникация проходит не зависимо от статуса ее участников.

Вместе с тем, по собственному желанию или нет, но многие люди находятся в составе тех или иных общественных групп, которые обладают собственными культурными особенностями. Со стороны структуры это микрокультуры (субкультуры) в составе макрокультуры. Каждая микрокультура обладает в одно и то же время сходствами и различиями со своей материнской культурой, что даёт возможность их представителям воспринимать мир одинаково. Материнская культура отличается от микрокультуры разной этнической, религиозной принадлежностью, географическим расположением, экономическим состоянием, половозрастными характеристиками, семейным положением и социальным статусом их членов. Иными словами, субкультурами называются культуры разных социальных групп и слоев внутри одного общества.

Внутри каждой сферы межкультурная коммуникация происходит на разных уровнях. Можно выделить несколько типов межкультурной коммуникации на микроуровне: межэтническая, контркультурная, среди социальных классов и групп, между представителями различных демографических групп, между городскими и сельскими жителями, региональная, в деловой культуре.

В рамках данной курсовой работы мы более подробно будем разбирать межкультурную коммуникацию на микроуровне деловой культуры. Издавна изучение деловой коммуникации являлось весьма популярным. Еще Аристотель говорил, что бизнес считается одной из сфер человеческой деятельности. Во все времена особое внимание уделялось ключевому элементу предпринимательства - предпринимателю, тем этическим устоям, на которых он базирует свое дело. Для Беларуси изучение межкультурной коммуникации на микроуровне деловой культуры сейчас наиболее актуально, так как при разработках имиджа города, планируют продвигать его как бизнес-центр.

.2 Межкультурная коммуникация в сфере делового общения

Одним из ведущих направлений в настоящее время становится исследование характеристик вербального и невербального поведения в сфере делового общения. Вопрос о том, как построить эффективное и взаимовыгодные отношения между деловыми партнерами разных стран, как понять друг друга, не сделав при этом роковых ошибок, на что необходимо обратить внимание при подготовке и проведении встреч и переговоров, становится не только рентабельным, но и вопросом, от которого зависит благополучие предпринимателя, отрасли и в целом, всей страны.

Доктор филолологических наук, доцент, профессор Малюга Е.Н считает, что *"межкультурная деловая коммуникация - искусство, владея которым возможно преодолеть межкультурный шок, достичь взаимопонимания с иностранным партнером"* [9]*.* Под искусством в данном контексте подразумевается умение выразить мысли, убедительно и доступно их аргументировать во время деловых переговоров, профессионально вести деловую переписку - все те качества, которые необходимы для осуществления эффективной деловой коммуникации. Такого рода качества на языке специалистов получили название - "деловой этикет". На протяжении долгого времени он прогрессивно создавался как результат непрерывного эволюционного отбора коммуникативных условий, способов, техник и форм наиболее разумного делового поведения, которые должны способствовать успеху в деловых отношениях. Например, дурным тоном считается опоздание на деловую встречу. Конечно, бывают разные обстоятельства, в таком случае следует позвонить и сообщить о задержке. При этом будет правильным сориентировать делового партнёра через сколько Вы прибудете. И будьте пунктуальны!

По причине культурного наследия, процесса развития истории, географического расположения и множества иных объективных и субъективных обстоятельств остаются неизменными отличия в правилах делового поведения и общения в разных странах. Национальные особенности, религиозные традиции, климат, исторически сложившиеся моральные нормы оказывают влияние на то, как бизнесмены одеваются, ведут себя, что считают приличным и достойным, и что является знаком ненадежности или неуважения к деловому партнеру. При всём том, что существуют различия в национальных традициях и правилах в разных странах современного мира, основные принципы, заложенные многовековой практикой делового взаимодействия между разными народами и культурами остаются неизменными. Речь идет об уважении к деловому партнеру, права на личную жизнь и собственность, поддержание определенной дистанции при деловом общении, уважение к особенностям культуры и традиций, а также к истории страны-пребывания.

Накануне делового общения между представителями разных культур следует изучить элементарные правила поведения, принятые в обществе, что и как следует действовать в различных ситуациях в конкретных странах. Всем известно, что успех любой коммуникации фактически полностью или, по крайней мере, в значительной степени зависит от положительного первого впечатления, а это значит, что нужно его произвести. Наиболее универсальной рекомендацией являются следующие примитивные советы:

. следует выучить основные фразы на языке страны, куда вы прибыли;

. научиться считать до десяти;

. освоить простейшие приемы невербальной бытовой коммуникации, принятой в стране пребывания.

. самое главное не забывайте о самоуважении, держитесь и ведите себя так, как бы вы хотели, чтобы в отношении вас вели себя ваши партнеры.

1.3 Переговоры как специфическая форма межкультурной деловой коммуникации

Вопрос высокого качества деловой коммуникации становится особенно актуальным в такой форме межкультурной коммуникации, как деловые переговоры. По мнению М.М. Лебедевой, *"переговоры - одна из важнейших форм бизнес коммуникации и международного сотрудничества в сфере политики, экономики и торговли, а также, говоря в широком смысле, в самой культуре"* [8]. В узком смысле переговоры рассматриваются как индивидуальная форма коммуникации, в которой деловые партнёры имеют общую проблему, при этом существуют разные подходы и способы её решения. Следует помнить, что цель переговоров - это всегда принятие общего решения.

Однако следует помнить, что при проведении деловых международных переговоров всплывают наружу разного рода характерные черты определённой культуры. В процессе подготовки к такому типу переговоров целесообразно понимать, как по каким критериями собеседник отбирает участников переговоров, к ценностям или приоритетам, которые имею значение в настоящее время, а также понимать, что в конечно итоге он хочет получить, а также узнать особенности самого процесса обсуждения и дальнейшее развитие данных переговоров. И именно благодаря учёту полученной информации можно разработать эффективную стратегию взаимодействия, а также объективно понять и оценить действия участника по коммуникации.

Как уже было отмечено, любой процесс переговоров существенно изменяется под влиянием особенностей той или иной культуры. Различия выражаются в языке, культурной обусловленности, стиле ведения переговоров, методе решения проблем, скрытых предложениях, экспрессии, принятых в данном социуме условностях и т.д. Лингвисты Громова Н.П., Ренер Е.И., Скопова Л.В. выявили, что участник европейских переговоров должен принимать во внимание следующие различия:

. Культурная обусловленность, влияющая на преставление о процессе переговоров. Европейцы часто бывают не довольны тем, что их собеседники не ведут переговоры в рамках взаимовыгодных соглашений, к которым привыкли западные бизнесмены;

. Использование посредника. Во многих культурах, особенно в Японии, непринято открыто показывать своё несогласие. Для разрешения конфликтных ситуаций часто прибегают к участию третьих лиц.

. Доверие к собеседникам. Французы часто не доверяют собеседнику до тех пор, пока он не докажет своей искренности. В США, наоборот, переговоры проходят в атмосфере доверия до тех пор, пока не будет доказана неискренность собеседника;

. Переговоры рассматриваются как процесс решения проблемы. В этом случае заранее предусматриваются различные "отступательные" позиции. В некоторых культурах, напротив, рассматривается только первое условие как единственное для принятия решения. Именно оно в соответствии с ожиданиями заинтересованной стороны будет обсуждаться и впоследствии должно быть принято;

. Выбор участников переговоров. В США основным критерием выбора участников переговоров является их техническая компетенция. Однако в других культурах состав участников деловой встречи может быть определён исходя из степени их влиятельности и авторитета [4, c.90].

Среди людей, которые работают в сфере бизнеса, достаточно известным считается мнение, что переговоры представителей одной расы и тем более одной национальности проходят намного легче. Однако это не всякий раз так. Чем ближе народы друг к другу этнически, тем более значительными представляются им различия во взглядах на ту или иную проблему. Зато чем больше разнятся народы в этническом плане, тем более значимыми для их представителей будут совпадения во мнениях.

Также зависимости от целей, характера, количества участников, уровня представительства и некоторых других факторов избирается форма переговоров. Формами межгосударственных переговоров являются конференции, саммиты, сессии, совещания, встречи на различных уровнях и т.д. В сфере бизнеса можно выделить такие формы делового взаимодействия как корпоративные встречи, семинары, брифинги и т.д.

В своей книге "Успешные переговоры" Форсайт П. отмечает, что *"переговоры - очень сложный, зачастую растянутый во времени процесс, имеющий собственную динамику развития".* Можно выделить *три* *этапа переговоров*:

*1. начальный* (исследовательский, дискуссионный, диагностический);

*2. аргументации и определения общих рамок будущего соглашения*;

*3. заключительный* - согласования позиций и выработки договоренностей [15].

Однако практика переговоров подтверждает тот факт, что каждый и из этапов не имеет каких-либо чётко определённых рамок. Большую роль играет характер переговоров и ситуация, возникающая в их ходе.

Естественно, что перед переговорами происходит, так скажем, подготовительный этап, где в основном выявления позиции и интересы партнёров. Однако, несмотря на этой всегда остаётся множество непрояснённых моментов. Следовательно, основная задача первого этапа - конкретизирование, устранение неточностей в позициях участников. Часто случается, что уже на первом этапе вносятся предложения, что способствует более четкому пониманию проблемы, решаемой в ходе переговоров. Создается определенный психологический климат, который влияет на дальнейший ход переговоров.

Основной целью начального этапа является выявление точек соприкосновения в позициях, от которых будет отталкиваться дальнейшее развитие переговоров. Большой ошибкой на этом этапе считается глубокое выяснение деталей, что весьма затягивает время. Однако с другой стороны, если не до конца прояснить важные моменты, то в итоге у участников переговоров оказывается разное представление о заключённом договоре.

Если у участников переговоров имеются общие интересы, то без сомнений следует переходить ко второму этапу - аргументации предлагаемых решений. Здесь каждый участник борется за принятие именно своего предложения, стремится аргументировать его целесообразность. В случае спорных вопросов со стороны партнёра следует моментально ему об этом сказать. Можно сделать вывод, что на данном этапе аргументация предлагаемых решений происходит не только для того, чтобы уверить других участников переговоров в верности своей позиции, но и для того, чтобы показать, что в позиции партнеров не может быть принято. Если говорить о важнейшей задаче этого этапа, - это достижение взаимопонимания, выработка общей согласованной позиции по ключевым вопросам, что создает предпосылки для определения общих рамок будущего соглашения.

Всё это даёт возможность перейти третьему, *заключительному этапу* - согласования позиций и выработки договорных документов. Это этап наиболее интенсивных переговоров, когда каждый участник переговоров вносит свои предложения.

Согласование позиций разумно проводить от общего к частному: вначале вырабатывается общая формула, а затем детали - это редактирование текста вне зависимости от достижения договоренности относительно рамок будущего соглашения.

Итоговые документы переговоров могут иметь различные наименования. Участники вправе выбрать любое из них, однако, как правило, они руководствуются содержанием документа. Двусторонние договоры составляются на языках договаривающихся сторон, многосторонние - на одном, двух и более языках.

Однако эффективность переговоров между представителями разных культур зависит от характера принятия решений - параметр, по которому различаются национальные стили. Национальные стили не являются некими "застывшими" образованиями, они изменяются, развиваются, обогащаются. В чём же конкретно проявляются национальные стили в переговорном процессе? Разные авторы отвечают на этот вопрос по-разному. Г. Никольсон подчёркивал, что народы различаются по теоретическим подходам к переговорам и практике их ведения. Корни различий он видел в особенностях национального характера, культуры, традиций.

Национальные стили различаются в зависимости *от поведенческих особенностей.* К их числу относятся: значение, которое придаётся каждому этапу, ориентация на последовательность прохождения этапов, характерные тактические приёмы. Большое внимание подготовительной стадии переговоров уделяют, например, немцы, которые тщательно прорабатывают свою позицию.

Обобщая взгляды на проблему национальных особенностей переговорных стилей таких исследователей, как У. Зартма, М. Бергман, Г. Зонненфельд, Л. Стросс, Р. Фишер и др. выделим три группы особенностей, характеризующих национальные стили в деловом общении.

К *первой* относятся те, которые связаны с формированием состава делегации и тем, насколько эта делегация свободна в принятии решений. *Вторую группу* составляют различного рода ценностные ориентации: нравственные, идеологические, религиозные. *Третью группу* отличает личностный момент поведения участников переговоров, который зависит от множества факторов и проявляется в мимике, жестах, использовании того или иного переговорного стиля, тактических приемов [14].

Разрабатывая тактику переговоров, выбирая аргументацию, следует учитывать национальные особенности собеседников, их психологию, привычки, обычаи и увлечения. Эти знания помогут быстрее найти с ними общий язык. Несмотря на все сложности и разнообразие контекстов делового общения, межкультурному деловому общению можно научиться. Учёные считают, что искусство проведения переговоров - это приобретаемое умение.

Пьер Касс, профессор Международного института развития менеджмента (Лозанна, Швейцария), подчёркивает, что участникам международных переговоров необходимо владеть следующими компетенциями:

. Умение смотреть на мир глазами другого человека и понимать его поведение;

. Уметь доказывать преимущества сделанного предложения так, чтобы другой участник переговоров присоединился к сделанному вами предложению;

. Уметь управлять стрессами и сохранять равновесие в двусмысленных и непредвиденных ситуациях;

. Уметь показать восприимчивость к другой культуре и принять существующие несоответствия в различных культурах [7].

Израель Унтерман, профессор Университета Сан-Диего (Мексика) отмечает, что лучший способ обучить навыкам ведения международных переговоров состоит в следующем:

. Научить разрабатывать гибкий сценарий переговоров, в котором студент или стажёр может представить себе ряд стратегических планов и различных подходов;

. Тренировать участников переговоров в осознании препятствий и использовании подходящих способов их преодоления (жесты, особое поведение, и т.д.);

. Упражняться в постановке голоса, выборе адекватных терминов, слушании, умении сталкиваться с эмоциональными реакциями, бороться со стрессами, в способности приходить в конце переговоров к соглашению [6].

Можно сделать вывод, что для того чтобы международные переговоры закончились сотрудничеством на долгосрочной основе, а не простым краткосрочным решением вопроса, участники переговоров должны знать, что процесс переговоров включает в себе разные культурные аспекты. Участник переговоров должен проникнуть во внутренний мир собеседника, его культурное пространство. Действительно, не вызывает сомнений, что при межкультурной коммуникации различия между этими культурами приводят к каким-либо трудностям в общении. Как мы выяснили, это обусловлено тем, что вербальные и невербальные компоненты коммуникации по-разному интерпретируются в контексте конкретных культур. Такие различия мы рассмотрим во второй главе на примере деловой коммуникации между представителями итальянской и белорусской культур.

Глава 2. Сравнительный анализ вербальных и невербальных компонентов межкультурной деловой коммуникации (на примере белорусской и итальянской культур)

.1 Сравнительный анализ вербальной деловой коммуникации белорусской и итальянской культур

Каждого человека можно узнать благодаря собственному стилю общения, который раскрывает особенности ведения коммуникации с другими людьми. По мнению учёных, стиль ведения переговоров зависит как от личных качества человека (открытости/закрытости, воздержанности/вспыльчивости и т.п.), так и от национальных особенностей в зависимости от культуры делового партнёра.

Эффективность межкультурной коммуникации напрямую зависит от наличия знаний и способности правильно использовать всех её компонентов. Вербальная коммуникация - одна из основных компонентов, ведь вербальное сообщение считается контекстом коммуникации. Он является индивидуальной стабильной формой ведения коммуникации человека, которая проявляется при любых сложившихся ситуациях. В межкультурной деловой коммуникации мастерство партнёра может проявиться не только в культуре его речи, но и в умении найти наиболее точное и наиболее подходящее для каждого конкретного случая стилистическое средство языка.

Так как в курсовой работе рассматривается межкультурная деловая коммуникация, следует помнить, что стили коммуникации также в разных культурах разнообразны. Выделяется несколько классов стилей вербальной коммуникации:

. прямой и непрямой;

. вычурный, точный и сжатый;

. личностный и ситуационный;

. инструментальный и аффективный.

На основе изученных материалов о проведении деловых переговоров стран Италии и Беларуси мы пришли к выводу, что обсуждение деловых вопросов не начнётся, пока между партнёрами не будет произведён обмен любезностями. Как и белорусы, так и итальянцы предпочитают сначала познакомиться, а потом перейти непосредственно к бизнесу. Считается оскорблением, если начать деловые переговоры с темы бизнеса, хотя, по сути, встреча запланирована именно для обсуждения конкретных вопросов. Например, американцы стремятся провести переговоры без напрасной потери времени, что для итальянской и белорусской культуры будет воспринято как неуважение и грубость. Именно поэтому в этих странах межличностные отношения формируются медленно и трудно, но в результате можно увидеть прочность и длительность. Белорусы верят, что успешный бизнес можно построить только на основе доверия, полученного за счет хороших личных отношений, ведь характерными национальными чертами белорусов являются открытость к людям.

Прямой и непрямой стиль ведения переговоров помогает выявить какова степень проявления партнёром внутренних мотивов и ожиданий в процессе коммуникации. Простыми словами можно сказать, что благодаря данному классу вербальной коммуникации человек может выяснить, насколько человек открыт для общения. Легко предположить, что прямой стиль показывает, насколько намерения партнёра истинны. Непрямой же стиль наоборот помогает скрыть настоящее желание и потребность человека в ведении переговоров. Однако следует отметить, что стиль коммуникации зависит от контекстуальности коммуникации в разных культурах. Прямой, жесткий стиль общения, по мнению исследователей, характерен для низкоконтекстуальной американской культуры. Представители данной культуры высказываются прямо без каких-либо предположений, что они могут обидеть своего партнёра. Для высококонтекстуальных культур ведущим стилем коммуникации является непрямой стиль. Здесь как в Италии, так и Беларуси имеет большое значение проявление уважения к деловым партнёрам, поэтому коммуникация проходит непрямо и двусмысленно.

Отношение белорусской и итальянской культуры к непрямому стилю общения предотвращает возникновение сложностей при общении друг с другом, которые часто возникают между представителями прямого и непрямого стиля коммуникации. Однако следует помнить, что во всём должна существовать гармония, так как непрямая двусмысленная коммуникация может запутать участников переговоров и возможно привести к непониманию друг друга.

Что касается самого процесса переговоров, как у итальянцев, так и у белорусов они занимают много времени. У них принято тщательно согласовывать каждый пункт с вышестоящим руководством, также любые изменения каких-либо уже согласованных деталей может снова потребовать время для повторной встречи. Поэтому не стоит ожидать, что решения будут приняты сразу же и партнёр начнёт незамедлительно действовать.

Следующий класс представляет искусный, точный и сжатый стиль общения. При искусном стиле коммуникации используется богатый, экспрессивный язык в общении. Так, в арабских культурах, отказываясь от угощения, мало сказать просто "нет", отказ сопровождается клятвами и заверениями, которые совершенно неуместны в культуре итальянца и белоруса. Ведь они привыкли к использованию точного стиля, предполагающего употребление лаконичных, сдержанных высказываний. Точный стиль заключается в использовании необходимого и достаточного минимума высказываний для передачи информации (не больше, но и не меньше, чем необходимо). Это обусловлено тем, что в сфере бизнеса итальянцам и белорусам свойственно тщательно беречь свою репутацию, сохранять своё собственное лицо. В то же время они весьма искренни и стараются всегда оставаться самими собой.

Что касается личностного стиля коммуникации, здесь производится акцент в общении на личности индивида, а вербальными средствами укрепляется Я-идентичность. В ситуационном стиле общения, наоборот, акцент делается на его роли, что помогает усилить ролевую идентичность. Можно сказать, что личностный стиль использует язык, отражающий социальное равенство, и характерен для индивидуалистских культур, ситуационный стиль отражает иерархичность общественных отношений и характерен для коллективистских культур.

Например, американцы избегают формальных кодов поведения, титулов, почтительности и ритуальных манер во взаимодействии с другими. Они предпочитают прямое обращение к собеседнику по имени и стараются не делать половых различий в стиле вербального общения. Итальянцы и белорусы же считают формальность самым главным в своих человеческих отношениях. Она позволяет общению быть гладким и предсказуемым. Как в белорусской, так и итальянской культурах используется обращение Вы (Voi) - общепринятая форма в официальных контактах. Итальянский язык также предполагает форму общения с множественным собеседником - вежливая форма Loro (Они) соответствующая 3 лицу множественного числа (при обращении к нескольким клиентам со стороны обслуживающего персонала, но время официальных встреч, на дипломатических приемах и т.д.). Из этого можно сделать вывод, что Италия и Беларусь представляют именно ситуационный стиль коммуникации, что в очередной раз доказывает их схожесть.

Последний класс представляет инструментальный и аффективный стили коммуникации, которые по-разному ориентируются на того или иного партнёра деловой коммуникации. Инструментальный стиль общения главным образом ориентирован на говорящего и на цель коммуникации, а аффективный - на слушающего и на процесс коммуникации. В отличие от представителей культуры инструментального стиля, как белорусы, так и итальянцы ориентированы на сам процесс общения. Они максимально пытаются приспособиться к чувствам и потребностям собеседника, достигнуть гармонии, а не сохранить чувство независимости от собеседника. Вместе с тем, что представители белорусской и итальянской культур относятся к непрямому стилю коммуникации, они стараются быть осторожными в своей речи и избегают рискованных высказываний. Для этого они используют неточности и избегают прямых утверждений или отрицаний.

Белорусский и итальянский стиль общения служат образцом аффективного стиля коммуникации. Главной своей целью они ставят процесс понимания собеседниками друг друга. От собеседников ожидается, что они проявят интуитивную чуткость к значениям между слов. Сами же слова, вербальные выражения служат лишь намеками на реальное содержание, никто не ждет, что они будут восприняты как точные факты, отражающие реальность. Этот стиль характерен для коллективистских культур. Однако при переговорах данных культур может возникнуть проблема. Считается, если оба собеседника в общении придерживаются этого стиля, то постоянно возникает проблема интерпретации сказанного.

Названные варианты коммуникативных стилей присутствуют практически во всех культурах, но в каждой из них они оцениваются по-своему, всем им придается свое собственное значение. В каждом случае стиль коммуникации отражает ценности и нормы, лежащие в основе той или иной культуры, ее культурно-специфическую картину мира. Он усваивается ребенком в раннем детстве и составляет характерную неотъемлемую черту присущего ему способа взаимодействия с окружающим миром и другими людьми.

Нельзя оставить без внимания очень важный вопрос, касающийся использования языка при деловых переговорах. Итальянские партнёры редко говорят по-английски и часто проводят переговоры с участием, сотрудника фирмы, занимающего более низкое служебное положение, но хорошо говорящего по-английски. Однако в этом случае стоит помнить, что обращаться во время встречи нужно к итальянскому партнеру, а не к его помощнику. Следовательно, переговоры между белорусским и итальянским партнёрами в большинстве случаев проходят на английском языке.

Таким образом, можно сделать вывод, что вербальные компоненты являются важной составляющей межкультурной коммуникации, в том числе и для деловых переговоров между представителями итальянской и белорусской культур. Их вербальный стиль ведения переговоров весьма схож, что говорит о том, что решение вопросов будет проходить без недопонимания и возникновения конфликтов. Наоборот, несмотря на использование разных языков, схожесть вербального стиля коммуникации поможет вести дела долго, а главное профессионально.

.2 Сравнительный анализ невербальной деловой коммуникации белорусской и итальянской культур

Невербальная коммуникация - это, прежде всего, передача друг другу невербальных сообщений, а также их интерпретация. Она возможна потому, что в разных культурах один и тот же знак и символ имеет собственное значение, которое понятно только представителям данной культуры.

Сильной стороной невербальных сообщений является способность передавать большое количество информации. В первую очередь, это данные о личных качествах человека. Деловой партнёр может определить, каков темперамент человека, его эмоциональное состояние в процессе ведение переговоров, распознать информацию о его личных свойствах и качествах, коммуникативной компетентности, социальном статусе.

Также благодаря невербальным средствам деловые партнёры могут узнать об отношении друг к другу, насколько они близки или отдалены, каков тип взаимоотношений (доминирование - зависимость, расположенность - расположенность), а также как протекает динамика их коммуникации. Вдобавок невербальные сообщения показывают, как участники переговоров относятся к самой ситуации, а именно какова степень комфортности и интереса.

Поскольку ранее было выявлено, что Италия и Беларусь считаются представителями высококонтекстуальной культуры, можно смело утверждать, что невербальная коммуникация играет большую роль в деловых переговорах. К компонентам невербальной деловой коммуникации следует отнести:

. Дистанция между партнёрами. Расстояние между деловыми партнёрами показывает отношение друг к другу, степень интереса к разговору.

. Внешний вид. Основной целью, которую преследую деловые люди, является как можно больше дать информации о себе. Через имидж деловой партнер показывает окружающим своё социальное положение, вид деятельности, самооценку.

. Экстравербальные сигналы (выражение лица, мимика, жесты). Данные средства невербальной коммуникации дают возможность демонстрации или скрытия эмоций, помогают лучше воспринять речевую информацию, подчёркивая её.

. Паравербальные сигналы. Смысл высказывания может меняться от того, какую интонацию, тембр использовал высказывающийся. Речевые оттенки влияют на смысл высказывания, сигнализируют об эмоциях, состоянии человека и его заинтересованности.

Как уже ранее было отмечено, изучив правила ведения переговоров стран Италии и Беларуси, было решено для начала проанализировать внешний вид партнёров итальянской и белорусской культур, так как это первый шаг для проведения эффективных деловых переговоров. Деловая сфера обязывает серьёзно относиться к внешнему виду партнёров. Именно к деловому человеку, который хорошо одет и аккуратно выглядит, изначально складывается доброжелательное отношение. И дело здесь не в какой-то изысканности вкуса, а в том, что внешность такого человека свидетельствует о его уважении к людям. В Беларуси в деловом этикете приняты костюмы европейского стиля, маловероятно увидеть на переговорах белоруса в неофициальной одежде. Итальянцы придают большое значение представительскому виду и всему, что может подчеркнуть социальный статус. Элегантная одежда, изящные аксессуары, вплоть до хорошей шариковой или перьевой ручки будут оценены итальянцем по-достоинству. Все должно быть стильным и аккуратным, начиная от одежды и заканчивая папками для бумаг. Как в повседневной жизни, так и на переговорах итальянцы выглядят элегантно.

Далее мы проанализируем, насколько допустима дистанция на деловых переговорах, а также отдельно разберём особенности допустимого расположения между деловыми партнёрами белорусской и итальянской культур.

Наше пространство подразделяется на четыре зоны: интимную, личную, социальную, публичную. В деловом взаимодействии вторгаться в чужую интимную зону не принято, поэтому многие люди с трудом переносят ситуации, когда кто-то приближается ближе расстояния вытянутой руки (граница интимного пространства). Человек сам хочет определить, кого он хочет видеть в своей интимной зоне. Тем самым тот, кто вторгается в интимную зону другого человека, проявляет неуважение к партнеру, этим вызывая чувства отвращения. Величина интимной зоны в каждый конкретный момент зависит от внешних и внутренних обстоятельств. Это зависит либо от статуса, с кем проходит деловая коммуникация либо от собственного настроения в данную минуту.

Зоны интимной дистанции отличаются по расстоянию в зависимости от той или иной культурной среды. Э.Холл отмечал, что в Западной Европе они составляют 60 см, а в южной части Европы 45 см. Это говорит о том, что Италия и Беларусь имеют разные представления о зоне интимной дистанции. Исходя из данных сведений белорусским партнёрам, представителям Восточной Европе, следует придерживаться дистанции 60 см, а не 45. Ведь проще увеличить дистанции, чем её уменьшить и тем самым создать дискомфортное положение для делового партнёра из Италии [13].

Очень важно, что бы партнеры следили за сигналами тела, которые свидетельствуют о приближение к "допустимой" границе. Ведь отрицательная реакция и психологический дискомфорт при нарушении дистанции возникают бессознательно. Существуют множество сигналов тела, которые подсказывают о нарушении дистанции между деловыми партнёрами. Если человек беспокойно ёрзает или же опирается на руки с намерением встать, то это говорит о том, что человек хочет уйти. Зажмуривание глаз объясняет, что человек не хочет вас видеть и желает, чтобы вы отошли подальше.

Однако для делового взаимодействия предназначена больше социальная зона, расстояние которой примерно 1,2 - 3,5 метра. Находясь в социальной зоне, партнёры могут не только слышать друг друга, но и видеть. Однако следует помнить, что взгляд должен быть направлен на лицо и руки и ни в коем случае не должен опускаться в нижнюю часть тела. Рассматривание человека с ног до головы считается дурным тоном в любой культуре. Таким образом, в деловом взаимодействии важным элементом этикета является соблюдение границ и зон взаимодействия, нарушение этого правила чревато самыми серьёзными последствиями.

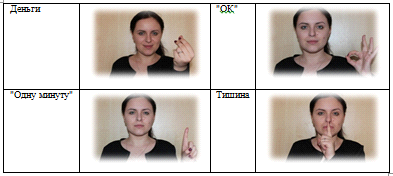
Обозначив допустимую дистанцию между деловыми партнёрами белорусской и итальянской культуры, следует подробно разобраться в особенностях мимики и употреблении жестов в данных культурах. Так как существуют еще и национальные различия в жестикуляции. Одна из самых популярных историй, когда Джордж Буш посещал Норвегию в 2005 году, он показал жест "козы" (указательный палец и мизинец смотрят вверх, средний и безымянный пальцы прижаты к ладони, а большой палец отставлен в сторону), который в Техасе означает "давайте поднимем их на рога". Однако на следующее утро все европейские газеты пестрели заголовками "Американский президент - сатанист". У белорусов данный жест обозначает принадлежность к музыкальному стилю року, однако, в итальянской культуре это один из самых оскорбительных жестов. В Италии таким жестом вы скажете кому-либо, что их жена изменяет им. Также жест "виктория", который показывается указательным и средним пальцем руки в виде буквы V, в Беларуси обозначает мир и победу. Можно часто встретить молодёжь, которая использует этот жест в качестве приветствия. В Италии же этот жест ладошкой внутрь означает женский половой орган.

Речь итальянцев всегда ассоциировалась с большим количеством жестикуляций. И этот стереотип не случаен. Как правило, чем южнее, тем оживлённее люди жестикулируют, тем богаче их мимика и язык жестов. В Европе больше всего жестов используют итальянцы: так, восхищение женской красотой они выражают не меньше, чем пятью способами. За час непринуждённого общения итальянец делает в среднем 180 жестов, а белорус - 40.

Итальянцы разговаривают быстро и эмоционально и украшают свою речь самыми разнообразными жестами. Не зная языка, по одним только красноречивым интонациям и мимике можно уловить смысл сказанного. Отдельные жесты могут, как помочь понять собеседника непосвященному иностранцу, так и окончательно сбить последнего столку. Кандидатом филологических наук Баевой Е.И были выделены 124 жеста, которые чаще всего встречаются при коммуникации с представителем итальянской культуры. Из них только 26 жестов имеют аналоги в белорусской культуре.

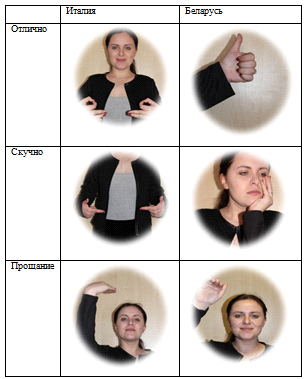
Для начала приведём примеры самых распространённых жестов, которые существуют как в белорусской, так и итальянской культурах (см. табл. 2.1).

Табл. 2.1



Однако как уже было упомянуто, существуют жесты, которые абсолютно различаются при общении представителей итальянской и белорусской культур (см. табл. 2.2).

Табл. 2.2



Жест прощания считается одним из главных создателей курьёзных ситуаций. Неоднократно случалось, что итальянец, прощаясь с белорусом, использовал собственный жест прощания. Тем самым возвращал его обратно, что обоих приводило в недоумение, ведь в белорусской культуре итальянский жест прощания обозначает "вернись".

Также если итальянец подносит ко лбу сомкнутые большой и указательный пальцы, в то время как остальные растопырены и смотрят вверх, то это отнюдь не намек на ограниченные умственные способности (для этого есть другой жест) - он всего лишь просит постараться его понять. Руки, сложенные, словно для молитвы, здесь тоже означают просьбу, но только в итальянском языке жестов просьба эта вполне конкретна: "ради Бога, имейте терпение!" А если итальянец покрутил указательным пальцем у виска, речь не обязательно о чьем-то слабоумии - этот жест используется и когда говорят об оригинале, эксцентричной личности.

Немаловажным в общении является и голос. Тембр и интонации оказывают сильное влияние на собеседника от отвращения, до восхищения. Но если тембр и интонации более субъективны, то одинаковая артикуляция может быть присуща большинству людей одной национальности. Европейцы считают, что итальянцы говорят громко, скорей всего они просто всегда четко выговаривают все звуки. В итальянском языке в отличие от английского произносятся все буквы в словах и существует лишь несколько (три) дифтонга, к тому же итальянцы более эмоциональны и могут чаще поднимать интонационную линию в предложении отчего людям другой национальности это может показаться оскорбительным.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что представители итальянской и белорусской культур достаточно хорошо подходят для совместных деловых переговоров. Они схожи в стиле проведения переговоров, отношении к деловым партнёрам, а также имеют множество одинаковых национальных особенностей. Однако сильная жестикуляция и паравербальные сигналы представителей итальянской культуры могут оттолкнуть белорусских партнёров, поэтому очень важно изучать культуру и национальные особенности своих партнёров. В любом случае нельзя забывать, что какие бы не были отличия либо схожести, нужно всего оставаться человеком и уважительно относится к людям. Не зря существует народная поговорка: *"Относись к людям так, как хочешь, чтобы относились к тебе".*

Заключение

Мы живём в то время, когда активно развивается коммуникация, в том числе и межкультурная деловая коммуникация. Это обусловлено тем, что происходит интенсивный рост международного сотрудничества, а также возрастает интерес у людей, работающих в сфере бизнеса к профессиональным проблемам.

Как уже было выяснено, культурные различия являются преградой для межкультурной деловой коммуникации. Решающую роль в ней играют такие факторы, как стиль коммуникации, язык, экстравербальные и паравербальные сигналы, правила дистанции между партнёрами и т.д.

Рассмотрев особенности организации и проведения международных деловых переговоров с учетом основных черт национальных переговорных стилей, мы можем утверждать, для успешного проведения переговоров необходимо использовать основные достижения в области межкультурной деловой коммуникации.

Представители каждой цивилизации обладают общими чертами характера, составляющими бессознательное наследство предков. И с этой точки зрения судьбой народов и культур руководят в гораздо большей степени давно ушедшие поколения, чем живые: ими заложены основания цивилизации. В связи с тем, что переговоры являются важной составной частью деятельности людей, от их грамотной организации зависит успешность деловой коммуникации.

Поэтому при проведении подготовительной работы, включающей организационную и теоретическую стадии, необходимо учитывать национальные и культурные особенности партнеров. Непосредственные участники переговоров всегда подчёркивают факт различия в характере ведения переговоров представителями разных стран и народов. Поэтому на всех этапах переговорного процесса - начальном, этапе аргументации и определения общих рамок будущего соглашения и заключительном - необходимо учитывать факторы культурной идентичности партнеров.

Одной из задач данной курсовой работы было - рассмотреть различия между проведением деловых переговоров белорусской и итальянской культур, а именно рассмотреть особенности использования вербальных и невербальных средств в процессе их коммуникации. Если говорить о компонентах вербальной коммуникации, то, как итальянская, так и белорусская культуры относятся к одним и тем же стилям общения: непрямому, точному, ситуационному и аффективному. Однако употребление невербальных средств коммуникации не всегда совпадает. Как уже было ранее описано, существует множество жестов, которые по-разному интерпретируются в итальянской и белорусской культуре. Также из-за того, что Италия и Беларусь находятся в разных частях Европы, между ними существуют разница в правилах дистанции между деловыми партнёрами. Незнание таких особенностей может стать барьером коммуникации и отрицательно закончить деловые переговоры. Именно поэтому для того чтобы международные переговоры закончились сотрудничеством на долгосрочной основе, а не простым краткосрочным решением вопроса, участники переговоров должны знать, что процесс переговоров включает в себе разные культурные аспекты. Участник переговоров должен проникнуть во внутренний мир собеседника, его культурное пространство.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что межкультурная коммуникация является неотъемлемой частью профессиональной культуры человека. Культура деловой коммуникации способствует достижению эффективного сотрудничества между деловыми партнерами. Изучение данной темы долгий и трудоемкий процесс, т.к. ежедневно структура и отношения, как межличностные, так и международные находятся в процессе изменения. Тем не менее, данная тема многогранна и интересна, что подтверждает актуальность межкультурной деловой коммуникации.

Список используемых источников

*1. Арутюнов, С.А. Народы и культуры: Развитие и взаимодействие* / С.А. Арутюнов. - М., 1989.

*2. Асаул, А.Н., Асаул, М.А., Ерофеев, П.Ю., Ерофеев, М.П. Культура организации: проблемы формирования и управления* / под ред. А.Н. Асаул. - СПб.: Гуманистика, 2006.

*3. Бороздина,* Г.В. *Психология делового общения*: Учебное пособие / Г.В. Бороздина. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 224 с.

*4. Громова, Н.П., Ренер, Е.И., Скопова, Л.В. Особенности межкультурной коммуникации в деловых переговорах* // Перевод и сопостовительная лингвистика. 2013. №9. С. 90.

*5. Грушевицкая, Т*.*Г., Попков, В.Д., Садохин, А.П. Основы межкультурной коммуникации:* учебник для вузов / А.П.Садохин. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 352 с.

*6. Зартман, У., Берман, М. Участник переговоров* / У. Зартман. - М., 2006.

*7. Касс, П. Межкультурные переговоры* / П. Касс. - Париж, 1987. - 202 с.

*8. Лебедева, М.М. Вам предстоят переговоры* / М.М. Лебедева. - М., 2006

*9. Малюга, Е.Н. Английский язык профессионального общения (Реклама)*: учебник / Е.Н. Малюга - СПб.: НАУКА, 2013. - 336 с.

*10. Мицич, П. Как проводить деловые беседы* / П. Мицич. - М., 2008

*11. Павловская, А.В. Италия и итальянцы* / А. В. Павловская. М. : ОЛМА Медиа Групп, 2006. - 368 с

*12. Садохин, А.П. Межкультурная коммуникация* /А.П. Садохин. - М. : Альфа-М: Инфра-М, 2006. - 287 с.

*13. Трейгер, Г. Культура и коммуникация: модель анализа* / Г. Трейгер, Э. Холл, 1954.

*14. Унтерман, И. Переговоры и кросс-культурная коммуникация* / И. Унтерман. - Вашингтон, 1984. - С. 69-76.

*15. Форсайт, П. Успешные переговоры* / П. Форсайт. - М., 2007, - 71 с.

16. Rusexporter.ru: [Электронный ресурс] /Белорусский деловой этикет. - Режим доступа: http://www.rusexporter.ru/business-etiquette/410/. - Дата доступа: 20.04.2015.

17. Rusexporter.ru: [Электронный ресурс] /Итальянский деловой этикет. - Режим доступа: http://www.rusexporter.ru/business-etiquette/401/. - Дата доступа: 20.04.2015.