

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«УЛЬЯНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

В. Б. Петухов, Т. В. Петухова

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ И ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Учебно-методическое пособие
для студентов всех факультетов УлГТУ

Ульяновск
УлГТУ
2017

УДК 008 (076)
ББК 71я7
П 29

Рецензент Стенина Т. Л., доктор педагогических наук,
"профессор, проректор УлГТУ по работе
"с молодежью

Научный редактор Петухов В. Б., доктор культурологии, профессор,
заведующий " кафедрой «История " и " культура»
УлГТУ

*Рекомендовано научно-методической комиссией гуманитарного
факультета в качестве учебно-методического пособия*

Петухов, Валерий Борисович

П 29 Межкультурная и деловая коммуникация : учебно-методическое
пособие для студентов всех факультетов УлГТУ / В. Б. Петухов,
Т. В. Петухова. – Ульяновск : УлГТУ, 2017. – 91 с.

Учебно-методическое пособие включает планы семинарских занятий, тематику докладов, задания для самостоятельной работы, вопросы для самоконтроля, необходимые студентам для подготовки к семинарам по курсу «Межкультурная и деловая коммуникация», в приложении представлены список основной и дополнительной литературы, вопросы для итогового контроля.

Учебно-методическое пособие выполнено с учетом требований Федерального образовательного стандарта и ориентировано на учебные планы факультетов УлГТУ.

Работа подготовлена на кафедре «История и культура» УлГТУ.

УДК 008 (076)
ББК 71я7

© Петухов В. Б., Петухова Т. В., 2017
© Оформление. УлГТУ, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
Тема 1. Межкультурная и деловая коммуникация как научная дисциплина. Культурное взаимодействие и межкультурная коммуникация.....	6
Тема 2. Понятие «культура» и культурное многообразие мира.....	10
Тема 3. Культура и народы. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации	21
Тема 4. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в межкультурной среде и в профессиональной сфере.....	27
Тема 5. Язык как знаково-символическая система. Особенности вербальной коммуникации в межкультурной и деловой коммуникации. Культура речи	35
ТЕМА 6. Невербальная коммуникация в процессе межкультурного и делового взаимодействия	51
ТЕМА 7. Проблемы понимания в межкультурной и деловой коммуникации	60
ТЕМА 8. Этика и этикет в межкультурной и деловой коммуникации.....	64
Заключение	72
Список использованной литературы.....	73
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Список литературы по курсу в Научной библиотеке УлГТУ	74
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Вопросы для итогового контроля.....	89

ВВЕДЕНИЕ

Целью дисциплины «Межкультурная и деловая коммуникация» является обучение студентов теоретическим основам и практическим навыкам в области межкультурной и деловой коммуникации.

Задачи дисциплины:

- представить основные понятия и подходы к изучению межкультурной и деловой коммуникации;
- ознакомить студентов с проблемными областями межкультурной коммуникации;
- сформировать практические навыки эффективного взаимодействия с представителями западных и восточных культур;
- развить у студентов аналитические способности и навыки в понимании и познании процессов, формирующих культуру межкультурного и делового общения.

Коммуникативная компетентность – это знания, умения, навыки в области организации взаимодействия и собственно взаимодействия в деловой сфере, уникальный сплав теории и практики общения. Понятие коммуникативной компетентности предполагает, что человек осознает следующие аспекты собственной личности:

- собственные потребности и ценностные ориентации, технику личной работы;
- свои перцептивные умения, т.е. способность воспринимать окружающее без субъективных искажений, без проявления стойких предубеждений в отношении тех или иных проблем, личностей, социальных групп;
- готовность воспринимать новое во внешней среде;
- свои возможности в понимании норм и ценностей других социальных групп и культур;
- свои чувства психические состояния в связи с воздействием факторов внешней среды;
- свои способы персонализации внешней среды, т. е. те причины и факторы, в соответствии с которыми по отношению к каким-то элементам внешней среды проявляется чувство хозяина;
- уровень своей экономической культуры, проявляющейся по отношению к элементам среды обитания.

Познав уровень собственной коммуникативной компетентности, человек начинает лучше понимать других. Коммуникативная компетентность имеет контекстуальное содержание, т. е. должна рассматриваться в контексте конкретной организации, коллектива, рабочего места, а также специфики информации с которой работает человек. Пособие ориентировано на формирование универсальных компетенций выпускников программ высшего образования (редакция ФГОС 3++):

УК-3 – Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном (-ых) и иностранном (-ых) языках;

УК-5 – Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Авторы данного пособия рассматривают курс «Межкультурная и деловая коммуникация» в широком культурологическом аспекте, позиционируя его как культуру деловой и межкультурной коммуникации, что является чрезвычайно актуальным в современном мире. В данном учебном пособии авторы представили необходимый учебно-методический материал для успешного освоения студентами курса «Межкультурная и деловая коммуникация». В современном быстро меняющемся мире знание основ межкультурной и деловой коммуникации очень актуально для молодого специалиста. Знания, которые студенты получают при изучении деловой коммуникации, сделают возможным их успешное продвижение по службе, их адекватную коммуникацию на разных уровнях общения, позволят повысить собственную самооценку, возможно, уберегут от каких-то конфликтных ситуаций в процессе трудовой деятельности. Учебно-методическое пособие ориентировано на студентов всех направлений УлГТУ. Темы представляют собой модули, которые позволят преподавателям видоизменять их в зависимости от профиля обучения.

Авторы пособия выражают благодарность библиографическому отделу УлГТУ (руководитель Наталья Павловна Шерстнева) за подбор литературы к учебному курсу. В Приложении 1 представлена литература, имеющаяся в библиотеке УлГТУ. Библиография содержит шифры библиотеки УлГТУ, что позволит студентам сэкономить время на поиск литературы. Литература может быть использована при подготовке к занятиям и при написании рефератов, если они предусмотрены учебными планами.

ТЕМА 1.

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ И ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ КАК НАУЧНАЯ ДИСЦИПЛИНА. КУЛЬТУРНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Цели занятия:

- Ознакомить студентов с основным содержанием учебного курса «Межкультурная и деловая коммуникация»;
- Рассмотреть базовые понятия курса: «коммуникация», «общение», «межкультурная коммуникация», «межкультурное взаимодействие», «деловая коммуникация»;
- Изучить функции коммуникации;
- Охарактеризовать основные методы изучения межкультурной и деловой коммуникации;
- Выявить специфику деловой коммуникации.

Освоив учебный материал, студент должен: проявлять компетентность в определении базовых понятий и методов по курсу «Межкультурная и деловая коммуникация».

Основные термины и понятия: коммуникация, межкультурная коммуникация, межкультурное взаимодействие, деловая коммуникация, индивидуальный сценарий деятельности, культурный сценарий деятельности, концепции межкультурной коммуникации, подходы к определению понятия «коммуникация».

План семинарского занятия

1. Понятия «коммуникация» и подходы к его определению. Виды, уровни и функции коммуникации.
2. Различия межкультурной коммуникации и межкультурного взаимодействия. Сущностные характеристики и механизмы межкультурной коммуникации.
3. Основные концепции межкультурной коммуникации.
4. Особенности деловой коммуникации.

Темы докладов

1. Генезис массовых коммуникаций. Коммуникативные революции.
2. История развития деловой коммуникации в России.

Вопросы для самопроверки

1. Дайте определение понятия «коммуникация».
2. Какие виды коммуникации существуют?
3. Какие значения можно выделить в понятии «коммуникация»?
4. Какие подходы к определению понятий «коммуникация» вы знаете?
5. В чем заключаются функции коммуникации?
6. Какие виды коммуникации существуют?
7. На каких уровнях осуществляется коммуникация.
8. Охарактеризуйте межкультурную коммуникацию. Кто и когда ввел термин межкультурная коммуникация?
9. Укажите способы межкультурной коммуникации.
10. Охарактеризуйте основные концепции межкультурной коммуникации.
11. Охарактеризуйте специфику деловой коммуникации. В каком контексте межкультурная и деловая коммуникация связаны между собой?

Задания

Задание 1.

Прочитайте текст. Проанализируйте описанную в тексте ситуацию. Выделите элементы коммуникации, ее психологические и социальные характеристики.

«... – Обождите, радость моя... Обождите первого трамвая. Куда же вы, ей-богу, в самом деле... Тут и посидеть-то можно, и обождать, и все такое, а вы идёте. Обождите первого трамвая, ей-богу. А то и вы, например, вспотевши, и я вспотевши... Так ведь и захворать можно по морозу...

– Нет, – сказала Машенька, надевая калоши.

– И какой вы кавалер, который даму не может по морозу проводить? – Так я вспотевши же, – говорил Вася, чуть не плача.

– Ну, одевайтесь! – Ах, какая вы беспокойная дамочка, – сказал Вася Чесноков, с восхищением рассматривая Машенькин профиль.

– Не будь вы, а другая – ни за что бы не пошел провожать. Вот, ей-богу, в самом деле. Только из-за любви и пошел.

Машенька засмеялась. – Вот вы смеетесь и зубки скалите, – сказал Вася, – а я действительно, Марья Васильевна, горячо вас обожаю и люблю. Вот скажите: лягте, Вася Чесноков, на трамвайный путь, на рельсы и лежите до первого трамвая – и лягу. Ей-богу...

– Да бросьте вы, – сказала Машенька, – посмотрите лучше, какая чудная красота вокруг, когда луна светит. Какой красивый город по ночам! Какая чудная красота!»

(По М. Зощенко)

Словарь к теме

Коммуникация – это механизм, посредством которого обеспечивается существование и развитие человеческих отношений, включающий в себя все мыслительные символы, средства их передачи в пространстве и сохранения во времени (Ч. Кули).

Коммуникация – социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств (В. П. Конецкая).

Коммуникация – это деятельность, имеющая цель, необязательно осознаваемую, предполагающая одного или более участников и заключающаяся в посылке и получении разного рода сообщений, которые используют различные каналы, могут искажаться под воздействием шума, существуют в некотором контексте, оказывают определенный эффект на адресата и оставляют возможности для обратной связи (С. О. Кремлева).

Коммуникация – «это, в сущности, социальное явление», «социальное общение» с использованием многочисленных систем связи, выработанных людьми, среди которых главными, «несомненно, являются человеческая речь и язык» (К. Черри).

Коммуникация есть субъект – объектная связь, где субъект передает некую информацию, а объект выступает в качестве пассивного получателя (приемника) информации, который должен всего-навсего ее принять, понять (правильно декодировать), хорошо усвоить и в соответствии с этим поступать (М. Каган).

Коммуникации – системы и процессы, используемые для общения или для передачи информации.

Личность – человеческий индивид в аспекте его социальных качеств, формирующихся в процессе исторически конкретных видов деятельности и общественных отношений, это динамичная, относительно устойчивая целостная система интеллектуальных, социально-культурных и морально-волевых качеств человека, выраженных в индивидуальных особенностях его сознания и деятельности.

Межкультурная коммуникация – адекватное взаимопонимание двух участников коммуникативного акта, принадлежащих к разным национальным культурам.

Культура делового общения – это высокий уровень умения общаться в деловом мире. Она предполагает: 1) высокую коммуникативную культуру, т. е. искусство говорить (в том числе публично) и слушать; 2) умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера; 3) умение строить отношения с любым партнером, добиваться эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов.

Социализация – введение индивида в общее знание об окружающем мире и вовлечение в общественную практическую деятельность, конечным продуктом процесса социализации является личность.

ТЕМА 2

ПОНЯТИЕ «КУЛЬТУРА» И КУЛЬТУРНОЕ МНОГООБРАЗИЕ МИРА

Цели занятия:

- Сформировать культурно-антропологические основания для понимания студентами проблем коммуникации в целом, и межкультурной и деловой коммуникации в частности;
- Рассмотреть базовые понятия темы;
- Ознакомить студентов с основными формами распространения культуры и культурными коммуникациями;
- Изучить способы освоения культуры; понятия «культурный шок», «диалог культур»;
- Охарактеризовать ценностный и нормативный аспекты культуры;
- Показать культурное многообразие мира.

Освоив учебный материал, студент должен: проявлять компетентность в определении базовых понятий темы, основных способов освоения иной культуры, способов распространения культуры и культурных коммуникаций (в том числе межкультурной и деловой коммуникации).

Основные термины и понятия: «культура» в антропологическом, аксиологическом и информационно-семиотическом контексте; структура и функции культуры; «религия» применительно к межкультурной и деловой коммуникации; «эмпатия», «толерантность»; «культурные инновации», «культурные трансферы», «культурная диффузия», «культурная селективность», «культурная вариабельность», «культурный контакт», «реформистское и революционное изменение культуры», «культурный лаг» и «культурное запаздывание», «культурная аккумуляция», «культурная трансмиссия», «культурный застой», «диверсификация культуры» и «культурная дифференциация»; «аккультурация», «ассимиляция», «сепарация», «сегрегация»; «маргинальность», «культурная ценность», «культурная норма».

План семинарского занятия

1. Понятие «культура», ее структура и функции. Основные формы распространения культуры. Культурные коммуникации.

2. Способы освоения культуры в процессе межкультурной коммуникации. Культурный шок.
3. Понятия «культурная ценность» и «культурная норма». Ценностный и нормативный аспект межкультурной и деловой коммуникации.
4. Религия в системе межкультурного и профессионального общения.
5. Диалог культур. Толерантность и эмпатия как специфические черты коммуникативных процессов.

Темы докладов

1. Культурные сценарии деятельности: труда, учебы, досуга.
2. Мода как нормативная система.
3. Буддизм как мировая религия и ее особенности в межкультурной и деловой коммуникации.
4. Особенности межкультурной и деловой коммуникации в мусульманских странах.
5. Христианство и межкультурная коммуникация.
6. Феномен маргинальности в межкультурной коммуникации.

Вопросы для самопроверки

1. Какие определения понятия «культура» существуют? Чем объясняется большое количество определений культуры?
2. Перечислите основные функции культуры.
3. Раскройте сущность религии. Назовите ее функции и особенности религии как формы культуры.
4. Расскажите о формах религий. Охарактеризуйте основные мировые религии.
5. Охарактеризуйте ценности, их разновидности, особенности, а также их функции в культурном пространстве.
6. Проведите отличия между ценностью и стоимостью.
7. Что такое регулятивы? Назовите их разновидности. Раскройте механизмы функционирования норм и регулятивов в пространстве культуры, межкультурной и деловой коммуникации.
8. Чем характеризуется регулирование общественной жизни посредством конкретных видов регулятивов (обычай, традиции, этикет и т. д.)?
9. Назовите основные способы распространения и развития культурных форм. Приведите примеры.

10. Охарактеризуйте культурные диффузии. Приведите примеры.
11. Определите понятия «культурный лаг» и «культурное запаздывание». В чем их общее и особенное. Приведите примеры.
12. Определите понятие «культурная трансмиссия». В чем значение этого процесса для развития культуры?
13. В чем суть культурной интеграции, диверсификации культуры и культурной дифференциации? Выделите особенности этих культурных процессов.
14. Охарактеризуйте межкультурную коммуникацию. Какова ее роль в динамике культуры? Укажите способы межкультурной коммуникации.
15. Раскройте сущность и основные формы аккультурации.
16. Раскройте сущность понятия «маргинальность». Какими факторами обусловлен рост маргинальности в современной культуре?
17. В чем сущность «культурного шока»? Охарактеризуйте стадии его развития.
18. Каково значение культурной интеграции в процессе межкультурной коммуникации?
19. Раскройте сущность понятия «толерантность». Какие уровни межкультурного понимания выделил Р. Ханвей?
20. В чем сущность и значения «диалога культур»?

Задания

Задание 1. Выберите информационно-семиотическое определение культуры из следующих высказываний:

- «Если бы человек все извлекал из себя самого и развивал это без связи с внешними предметами, то правда, была бы возможна история человека, но не людей, не всего рода человеческого. Но наш специфический характер заключается именно в том, что, рожденные почти без инстинктов, мы только путем упражнения в течение всей жизни воспитываемся до уровня человечности, и на этом основывается наша способность, как к совершенствованию, так и к порче и разложению... Мы можем при желании дать этому второму рождению человека, проходящему сквозь его жизнь; название, связанное с обработкой земли, — „культура“, либо с образом света — „просвещение“ ».

(Гердер И. Г. Избранные соч. М.–Л.,
1959. – С. 243–244)

• В истории культуры «один великан окликает другого через пустынные промежутки времени, и эти беседы исполинов духа продолжаются, не нарушаемые резвой суетой шумного поколения карликов, которые копошатся у их ног. Задача истории заключается в том, чтобы служить посредницей между ними и этим путем снова и снова способствовать созданию великого и давать ему силы».

(Шопенгауэр А. Полн. Собр. соч. Т. 4. – М., 1910. – С. 514)

• «Культура – это лишь тоненькая яблочная кожура над миром хаоса».

(Ницше Ф. О пользе и вреде истории для жизни.

Соч. В 2 т. Т.1. С. 217)

• «Культурный человек – это человек, соблюдающий своеобразные правила „социальной игры“. Имеются в виду различного рода договоренности экономические, юридические, политические, эстетические, религиозные. Нарушение правил означает выход за пределы „игры“ и за пределы культуры, поворот к антикультуре (примером являются войны)».

(Хейзинга Й. Homo ludens. В тени завтрашнего дня.

М., 1992. С. 123)

• «Культура ... не обозначает ни исключительно социальное развитие, ни интеллектуальную сторону цивилизации, эта великая дефиниция включает в себя систему ценностей именно человеческого общества».

(Фейблман Дж. Типы культуры.

Антология исследований культуры. Т. 1. Интерпретации культуры.

С.-П., 1997. – С. 157–170)

• «Культура есть система всеобщих принципов смыслообразования и самих феноменологических продуктов этого смыслообразования, в совокупности определяющих иноприродный характер человеческого бытия».

(Пилипенко А. А., Яковенко И. Г. Культура как система.

М., 1998. – С. 10)

• «Понятие „культура“ отличается необыкновенной сложностью; легче определить понятие „наука“, „искусство“, „быт“; культура – цельность, органическое соединение многих сторон человеческой деятельности; проблемы культуры в собственном смысле возникают уже тогда, когда сорганизованы: быт, искусство, наука, личность и общество; культура есть стиль жизни, и в этом стиле она есть творчество самой жизни, но не

бессознательное, а – осознанное; культура определяется ростом человеческого самосознания; она есть рассказ о росте нашего „Я“; она – индивидуальна и универсальна одновременно; она предполагает пересечение индивидуума и универса; пересечение это есть наше „Я“; единственно данная нам интуиция; культура всегда есть культура какого-то „Я“».

(Белый А. Символизм как миропонимание.
М.,1994. – С. 108)

Задание 2.

Вспомните сказку Маршака «Кошкин дом». О каком понятии в структуре культуры коммуникации можно говорить на примере данного отрывка?

Кошка:

Мой дом для вас всегда открыт!

Здесь у меня столовая.

Вся мебель в ней дубовая.

Вот это стул –

На нем сидят.

Вот это стол –

За ним едят.

Свинья:

Вот это стол –

На нем сидят!..

Коза:

Вот это стул -

Его едят!..

Кошка:

Вы ошибаетесь, друзья,

Совсем не то сказала я.

Зачем вам стулья наши есть?

На них вы можете присесть.

Хоть мебель несъедобна,

Сидеть на ней удобно.

Коза:

Сказать по правде, мы с козлом
Есть не привыкли за столом.
Мы любим на свободе
Обедать в огороде.

Свинья:

А посади свинью за стол –
Я ноги положу на стол!

Петух:

Вот потому о вас идет
Весьма дурная слава!
(Кошке) В какую комнату ведет
Вот эта дверь направо?

Кошка:

Направо – шкаф, мои друзья,
Я вешаю в нем платья.
Налево – спальенка моя
С лежанкой и кроватью.

(С. Я. Маршак. Кошкин дом. –

URL: <http://www.miloliza.com/marshak/koshkin-dom>)

Словарь к теме

Адаптация – процесс физического, психофизического и социального приспособления человека к окружающей среде, например к профессиональной.

Аксиология – учение о ценностях. Под ценностью в широком смысле слова понимают любое явление, имеющее значение для бытия человека, группы, общества, прежде всего, в позитивном смысле.

Аккультурация – это широкие процессы взаимодействия различных культур, в ходе которых происходят их изменения, усвоение ими новых элементов, и в результате смешения разных культурных опытов появляется принципиально новое культурное образование.

Ассимиляция – это процесс, в результате которого члены одного этнокультурного образования утрачивают свою первоначально существующую культуру и усваивают культуру другого образования, с которым они находятся в непосредственном контакте.

Вестернизация – проникновение американской культуры на Европейский континент.

Диалог культур – средство коммуникации культур предполагает такое сближение взаимодействующих субъектов культурного процесса, когда они не подавляют друг друга, не стремятся доминировать, соприкасаясь бережно и осторожно.

Диверсификация культуры – увеличение степени разнообразия культуры.

Досуг – свободное от работы время

Дружба – это бескорыстные личные взаимоотношения между людьми, основанные на любви, доверии, искренности, взаимных симпатиях, общих интересах и увлечениях.

Инкультурация – процесс введение индивида в систему нормативно-ценностных установок конкретной культуры, становление человека воспитанного. Конечным результатом инкультурации А. И. Кравченко называет интеллигента. Выделяют две стадии инкультурации: 1) первичную, которая охватывает детский и подростковый период, когда человек впервые осваивает самые необходимые общезначимые социокультурные нормы; 2) вторичную, при которой уже взрослый человек в течение жизни осваивает новые знания, навыки, социальные роли и т. д. (например, иммигранты, адаптирующиеся к новым условиям). В последнее время большинство ученых склоняется к тому, что социализация и инкультурация являются независимыми характеристиками единого процесса вхождения индивида в социокультурную среду данного общества.

Культура – способ организации жизнедеятельности людей по преобразованию природы и общества, способ творческой самореализации человека. Культура отражает степень «очеловечивания» природы и меру саморазвития человека.

Культура – это совокупность лучших творений человека, созданных им высших духовных ценностей.

Культура – это социальная информация, которая сохраняется и накапливается в обществе с помощью создаваемых людьми знаковых средств.

Культура общения – сложная, исторически изменчивая система, характеризующаяся степенью усвоения гуманистических принципов и ценностей, этических и этикетных норм, системы знаний в области общения и определенный уровень овладения ими.

Культурная аккумуляция – процесс, когда к культурному наследию добавляется большее количество новых элементов, чем отбрасывается старых.

Культурная диффузия – это взаимное проникновение культурных черт и комплексов из одного общества в другое.

Культурная интеграция – это культурные процессы, результатом которых должна стать взаимосогласованность различных субъектов культуры, соединение разнородных элементов в едином мультикультурном ансамбле жизнедеятельности.

Культурный код – способ хранения и передачи информации, тип культурной памяти.

Культурные нормы – предписания, требования, пожелания и ожидания соответствующего, общественно одобряемого поведения. Культурные нормы представляют собой некие идеальные образцы поведения в конкретных ситуациях. Они являются обязанностями и указывают меру необходимости в человеческих поступках, контролируют отклонения от нормы. Предстают в двух ипостасях – разрешение и запрещение. Культурные нормы выполняют функцию эталонов долженствования – красоты, доброты, храбрости, честности и т. д. Культурные нормы могут закрепляться в виде письменных кодексов (самурая, дворянина, строителя коммунизма в советскую эпоху), могут передаваться в устном предании народа путем литературной традиции и в процессе обучения.

Культурная сепарация – это форма аккультурации, предполагает большую или меньшую степень изоляции от доминирующей культуры, или даже полную изоляцию от любого инокультурного влияния.

Культурные сценарии – это эталонные программы жизнедеятельности, которые задаются людям социальными условиями и имеющимися в данной культуре знаниями, ценностями и идеалами, нормами и правилами поведения.

Культурная трансмиссия – процесс, благодаря которому культура передается от предшествующих поколений последующим через обучение.

Культурная экспансия – расширение сферы влияния доминирующей (национальной) культуры за первоначальные пределы или государственные границы.

Культурное запаздывание – ситуация в развитии культуры, когда нематериальная (духовная) культура не успевает приспособиться к опережающему развитию материальной культуры.

Культурное истощение – процесс, когда исчезает больше культурных черт, чем добавляется.

Культурное наследие – совокупность достижений материальной и духовной культуры конкретно-исторического общества, которая создается прошлыми поколениями и передается следующим как нечто ценное и почитаемое.

культурные инновации – открытие одних и тех же культурных черт или образцов в разных культурах как следствие действия одних и тех же потребностей или объективных условий.

Культурные процессы – типические, универсальные по масштабам распространения в разных культурах и устойчивые в своей повторяемости функциональные процедуры.

Культурные события – это конкретно-исторические частные случаи осуществления культурных процессов, обладающие уникальными чертами.

культурные трансферы – это культурные заимствования через целенаправленное подражание;

Культурные универсалии – черты, присущие всем культурам народов мира.

Культурный застой – состояние длительной неизменности и повторяемости норм, ценностей, смыслов, знаний.

Культурный контакт – соприкосновение разных культур.

Культурный лаг – это ситуация в развитии культуры, когда одни части культуры изменяются быстрее, а другие медленнее.

Культурный отбор – избирательное отношение к переносу ценностей из одной культуры в другую.

Культурный шок – это форма внутренней обеспокоенности человека, связанную с потерей понятных коммуникативных знаков и символов.

Манера – внешняя форма поведения человека, получающая положительную или отрицательную оценку окружающих.

Мода – быстро проходящая популярность чего-либо или кого-либо.

Мозаичная культура – социокультурная ситуация, характеризующаяся случайным, хаотическим восприятием разнородной информации большинством субъектов, в результате чего информация не организуется сознанием субъекта в иерархические упорядоченные структуры, а состоит « из разрозненных обрывков, связанных простыми, чисто случайными взаимоотношениями близости по времени усвоения, по созвучию или ассоциации идей. Эти обрывки не образуют структуры, но они обладают силой сцепления, которая не хуже старых логических связей придает «экрану знаний» определенную плотность, компактность, не меньшую чем у «тканеобразного» экрана гуманитарного образования». Концепция мозаичной культуры была сформирована в развернутом виде французским социопсихологом Абраамом Модем.

Нормы – правила, регулирующие человеческое поведение.

Нравы – понятие, близкое к «обычаям», но регулирующее не столько поведенческую сторону обыденной культуры, сколько обыденный уровень нравственности членов общества. Нравы связаны с ценностными ориентациями, образом миропонимания и интерпретацией окружающей действительности, нормами и правилами человеческих отношений, преподнесенными в обыденном изложении. Нравы – особо оберегаемые, высоко чтимые обществом массовые образцы действий; обычаи, имеющие моральное значение.

Обряд – совокупность действий, установленных обычаем или ритуалом.

Обычаи – одобряемые обществом массовые образцы поведения, которые рекомендуется выполнять.

Полифонизм культуры – культурологическая категория, обозначающая культуру как сложное, многослойное явление, представляющее собой органическое единство различных по уровню и качеству самостоятельных культурных образований, самобытных и оригинальных по форме и по содержанию.

Привычка – установившаяся схема поведения в определенных ситуациях.

Регулятивы – нормы, требования, правила, программы, которые задаются людям существующей в данном обществе культурой.

Ритуал – стилизованный и тщательно распланированный набор символических жестов и слов, исполняемый подготовленными людьми, с целью драматизировать событие, вызвать у зрителей благоговейный трепет.

Религия (лат. religare – связывать) – это система учений, верований и культовых действий, связанных с единением человека со сверхъестественным и

священным существом, именуемым Богом или Творцом всего существующего на Земле и управляющим мыслями и поступками людей.

Основные черты религии:

- Вера в Бога. Бог есть личность, субъект, существо: а) разумное, б) бессмертное, в) обладающее сверхъестественными способностями, г) непостижимое для человека, превосходящее человеческое разумение. Эти свойства имеются у человека, но взяты в преувеличенном, абсолютизированном виде.
- Эмоциональное отношение к Богу.
- Вероучение. Во всякой религии имеются священные тексты, в которых излагается содержание религиозного верования (Библия, Коран).
- Религиозный культ.
- Организация верующих.

Сегрегация – процесс, связанный с ситуацией в развитии культуры, когда культурная сепарация осуществляется представителями доминирующей культуры политическими средствами.

Табу – абсолютный запрет, накладываемый на какое-либо действие, слово, предмет с целью обеспечения соблюдения различных норм.

Традиции – обычаи, передаваемые от одного поколения к другому.

Толерантность – терпимость к другому образу жизни, поведению, взглядам, привычкам, верованиям и т. п.

Эмпатия – способность поставить себя на место другого человека в контексте его культуры, понять его чувства, желания, идеи и поступки.

ТЕМА 3
КУЛЬТУРА И НАРОДЫ.
МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ
В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛИЗАЦИИ

Цели занятия:

- Сформировать у студентов представление о процессах антропосоциогенеза, возникновения и развития человеческих рас и этносов;
- Раскрыть различие терминов: «народ», «этнос», «нация», «национальный менталитет», «национальная идентичность»;
- Проанализировать сущность национальной самоидентичности и менталитета, этнокультурных стереотипов, этноцентризма, культурные отличия Востока и запада;
- Прояснить влияние выше указанных процессов на характер межкультурного и делового общения;
- Охарактеризовать особенности межкультурной коммуникации в условиях глобализации.

Основные термины и понятия: автостереотипы, гетеростереотипы, дихотомия Запад – Восток, ксенофобия, менталитет, народ, нация, региональные культуры, традиционные установки, этнокультурный стереотип, этнос, этническое самосознание.

Освоив учебный материал, студент должен: проявлять компетентность в понимании процессов антропосоциогенеза и расогенеза, этнической и национальной культуры, национальной самоидентичности, в понимании несостоятельности нацистских и расистских теорий.

План семинарского занятия

1. Антропосоциогенез и формирование человеческих рас.
2. Народ, этнос, нация. Национальная самоидентичность. Этноцентризм.
3. Этнокультурные образцы и стереотипы как основа формирования этнического единства и этнокультурного разнообразия. Региональная типологизация культур.
4. Особенности современного типа культуры. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации

Темы докладов

1. Теоретическое обоснование расизма: от Фукидида до Леопольда Сенгору.
2. Нацизм: А. Розенберг, А. Гитлер.
3. Национальные особенности межкультурной коммуникации и делового этикета в европейских странах.
4. Межкультурная коммуникация и особенности делового общения в арабском мире.
5. Американский национальный менталитет и самоидентичность.
6. Особенности межкультурной коммуникации и делового общения в культуре стран Юго-восточной Азии (Китай, Индия, Корея).
7. Национальное самосознание и ментальные особенности русского народа.

Вопросы для самопроверки

1. Дайте определения понятий «народ», «этнос», «нация». В чем их различие?
2. Каковы особенности этнической культуры? Какую роль в определении этнической принадлежности имеет этническое самосознание?
3. Чем отличается национальная культура от этнической? Каковы характеристики национальной культуры?
4. Каковы условия существования разных народов в современной культуре?
5. В чем сущность этнокультурного стереотипа? Какие формы этнокультурных стереотипов существуют? Приведите примеры.
6. Охарактеризуйте региональные культуры.
7. Покажите культурные различия между Востоком и Западом.
8. В чем сущность взглядов на дихотомию Запада и Востока у Киплинга и Гете?
9. Охарактеризуйте дихотомию Север – Юг.
10. Выделите сущностные черты. Определяющие своеобразие русской культуры.
11. Каковы ментальные особенности русского народа?

Задания

Задание 1.

Представьте, что вам предстоит разработать сценарий обслуживания делегаций из Китая, Индии и Мексики. Какие этнические факторы вы должны учесть в этой работе? Придумайте «инструкцию» по обслуживанию для персонала вашей гостиницы / конгресс-центра / турфирмы, учитывая особенности работы с иностранными гостями. Результат изложите в виде пятиминутной презентации.

Задание 2.

Ролевая игра. Американские антропологи придумали специальную учебную игру под названием «Бафа-Бафа», которая помогает понять, что такое культурная ментальность. Участники игры разбиваются на две группы. Одна группа образует народ с культурой «альфа», другая становится народом с культурой «бета». Каждой группе сообщаются нормы и ценности ее культуры.

В альфа-группе люди должны быть доброжелательны и разговорчивы. Ее народ имеет вождя, с которым каждый стремится хоть немного поговорить. Но при этом нельзя ни обратиться к вождю, пока он сам не заговорит с тобой, ни войти внутрь круга, который начерчен вокруг него и из которого он не имеет права выйти. Нравы царят патриархальные. При встрече обязательно нужно поговорить о родственниках-мужчинах. Женщина не должна первой заговаривать с мужчиной. Если женщине покажется, что кто-то говорит с ней грубо, она поднимает руку, и тогда все, кто это увидит, бросаются ее защищать. Чужаков альфа-народ не любит, а если они попытаются заговорить с женщиной, то их немедленно изгоняют. У людей есть занятие: они обмениваются разноцветными фишками. Но приобретение фишек они не считают важным делом – важен сам процесс общения при обмене.

Бета-культура требует от людей деловитости и энергичности. Главная задача у каждого – заполучить как можно больше фишек одного цвета. Все ищут партнеров, с которыми можно вступить в торг с этой целью. Вступают в общение только ради торга и общаются только посредством жестов и искусственно составленных по особым правилам звукосочетаний. Таких средств обмена информацией вполне достаточно для торговли, а кроме этого ни о чем разговаривать и не нужно. Бета-культура демо-

кратична: в ней нет никакого вождя, все равны, женщины и мужчины равноправны, к чужим относятся так же, как к своим, лишь бы они могли предложить что-нибудь для торга. Те, кто добился успеха в подборе фишек, пользуются почетом, но никаких особых прав не получают.

В конце игры подводятся итоги: обсуждаются чувства и переживания представителей каждой культуры, проясняются основные тенденции и сложности межкультурной коммуникации.

Словарь к теме

Антпропосоциогенез – термин, принятый для обозначения проблемы происхождения и эволюции человека, становления *Homo sapiens* как вида в процессе формирования человеческого общества.

Глобализация культуры – процесс нарастания взаимосвязи и взаимодействий культур, протекающий во всемирном масштабе; интернационализация культуры.

Глобальные проблемы современности – это совокупность социоприродных проблем, от решения которых зависит социальный прогресс человечества и сохранение цивилизации. Эти проблемы характеризуются динамизмом, возникают как объективный фактор развития общества и для своего решения требуют объединенных усилий всего человечества. Глобальные проблемы взаимосвязаны, охватывают все стороны жизни людей и касаются всех стран мира.

Девальвация ценностей – снижение уровня нравственных ценностей в обществе.

Информационная культура – качественная характеристика жизнедеятельности человека, прежде всего в области получения, передачи, хранения и использования информации, где приоритетным являются общечеловеческие духовные ценности.

Информационное общество – современный этап общественного развития, характеризующее переходом от индустриальных технологий производства к информационным, компьютерным. В рамках этого этапа происходит постоянное, принявшее взрывной характер повышение значимости информации обо всех сферах жизни общества.

Киберпространство – новый тип реальности, включающей в себя ареалы распространения языков общения, средства передачи информации и

трансляции культурного наследия на основе компьютерных технологий в сети Интернет.

Общепланетарная цивилизация – цивилизация, опирающаяся на представления о целостности мира, формирование единой общечеловеческой культуры.

Первобытная культура – древнейший этап человеческой культуры, когда сформировался человек современного вида, основные паттерны и культурные универсалии.

Социокультурный мир – это общество со свойственным ему особым, уникальным и неповторимым миром культуры.

Техногенная цивилизация – тип цивилизации, для которого характерно стремление преобразовывать природу в своих интересах, свобода индивидуальной деятельности, определяющая относительную независимость по отношению к социальным группам. Техногенная цивилизация является историческим этапом в развитии западной цивилизации, особый тип цивилизационного развития, сформировавшийся в Европе в XV–XVII вв. и распространившийся по всему земному шару, вплоть до конца XX-го столетия. Главную роль в культуре данного типа цивилизации занимает научная рациональность, подчеркивается особая ценность разума и основанный на нем прогресс науки и техники.

Традиционное искусство – искусство современных народов Африки, Австралии, Океании, сохранившееся с первобытнообщинной стадии развития.

Универсализация культуры – процесс взаимовлияния культур, формирование необходимых для этого культурных норм, ценностей общих для большинства культур различных стран мира

Цивилизация (от латинского *civilis* – гражданский, государственный). В современном научном обиходе употребляется несколько значений данного понятия: синоним культуры; уровень, степень общественного развития, следующая за варварством; эпоха деградации и упадка культуры. Наиболее распространенное значение этого понятия сводится к характеристике той или иной ступени общественного развития и материальной культуры, характерной для определенной общественно-экономической формации.

Экранный тип культуры. М. Маклюэн выдвинул идею о том, что смена исторических эпох определяется господствующими средствами коммуникации. В истории человечества выделяют дописьменный, письменный и

экранный типы культуры. Экранный тип предполагает получение информации экрана телевизора или дисплея компьютера.

Этническая идентичность – составная часть социальной идентичности личности; категория, которая относится к осознанию своей принадлежности к определенной этнической общности. В ее структуре обычно выделяют два основных компонента — когнитивный (знания, представления об особенностях собственной группы и осознание себя как ее члена на основе определенных характеристик) и аффективный (оценка качеств собственной группы, отношение к членству в ней, значимость этого членства).

Этноцентризм – пренебрежительное отношение к культуре других народов, возвеличивание своей национальной культуры.

ТЕМА 4

ОБЩЕНИЕ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ И В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Цели занятия:

- Сформировать у студентов понимание механизмов межличностной коммуникации, подготовить их к эффективному межличностному, деловому и межкультурному общению;
- Рассмотреть сущностные черты, виды и формы общения, его аспекты;
- Проанализировать функции, средства и культуру общения, стили, механизмы и принципы общения;
- Способствовать преодолению барьеров в общении;
- Рассмотреть специфику общения в деловой и межкультурной коммуникации.

Освоив учебный материал, студент должен: проявлять компетентность в понимании сущности общения, его содержания, функциях, стилях, в определении методов преодоления барьеров в коммуникации, в специфике общения в процессе межкультурной и деловой коммуникации.

Основные термины и понятия: Общение, виды общения, аспекты общения, стиль общения, механизмы общения, барьеры в общении

План семинарского занятия

1. Понятие «общение», его смысловое содержание, цель, виды и формы. «Внутренний» и «внешний» аспекты общения.
2. Средства, функции и структура общения. Особенности общения в деловой и межкультурной коммуникации.
3. Стили общения.
4. Механизмы и принципы общения.
5. Слушание в процессе коммуникации.
6. Барьеры в общении.

Темы докладов

1. Соотношение понятий «коммуникация» и «общение».
2. Стили общения в деловой коммуникации.
3. Специфика общения в межкультурной коммуникации.
4. Влияние темперамента и характера человека на отношения с окружающими людьми.

Вопросы для самопроверки

1. Дайте определение общения. Чем отличаются понятия «коммуникация» и «общение»?
2. Что такое «цель общения»? назовите разновидности общения в зависимости от цели общения.
3. В чем сущность «внутреннего» и «внешнего» аспекта общения?
4. Что такое «культурный сценарий общения?». Приведите примеры.
5. Охарактеризуйте содержание общения по его разновидностям (материальное, кондиционное, деятельное, мотивационное, когнитивное).
6. В чем отличие формального и неформального общения? Какие их разновидности вы знаете?
7. К какому виду общения относятся: деловое общение, межкультурное общение, любовь, дружба? Ответ обоснуйте.

Десять ключей к умению слушать

Ключ	Плохой слушатель	Хороший слушатель
1. Слушайте активно	Пассивен, отстранен от беседы	Задаёт вопросы, перефразирует сказанное
2. Находите интересные темы	Отключается от надоевших тем	Ищет возможности, новые знания
3. Не раздражайтесь	Легко выходит из себя	Ведет себя сдержанно, проявляет терпимость к плохим манерам, умеет концентрироваться на главном
4. Используйте то, что мы думаем, быстрее, чем говорим	«Засыпает», если собеседник говорит медленно	Обдумывает, резюмирует, предугадывает следующие слова; взвешивает аргументы, прислушивается к интонациям голоса

Ключ	Плохой слушатель	Хороший слушатель
5. Будьте отзывчивы	Формально поддерживает диалог	Проявляет интерес жестами, позой, слушает и говорит сам, создает позитивную обратную связь
6. Оценивайте суть, а не слова	Отключается, если собеседник не может сформулировать свою мысль	Оценивает суть высказываний, не обращает внимания на огрехи речи
7. Поддерживайте в собеседнике интерес	Заранее предубежден, начинает спорить	Не вступает в дискуссию до тех пор, пока не осознаете позицию другой стороны
8. Старайтесь всесторонне оценить высказываемые идеи	Обращает внимание, прежде всего, на факты	Прислушивается к центральным темам разговора
9. Тренируйте умение слушать	Отсутствие энергии, проявление ложного внимания	Работает, активно использует мимику и жесты, контакт глазами
10. Тренируйте интеллект	Предпочитает иметь дело с легкими и простыми материалами, избегает сложных	Воспринимает сложные проблемы как интеллектуальную игру

Задания

Задание 1.

1. Назовите формы интерактивного общения.
2. Приведите примеры различных форм интерактивного общения.

Задание 2. О какой ошибке восприятия пишет Л. Н. Толстой?:

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна»;

Задание 3. Прокомментируйте данный документ. Дайте характеристику барьеров, которые могут возникнуть при следовании этим правилам в общении.

- Вы не устанавливаете контакт. Смотрите хмуро, не улыбаетесь.
- Обращаетесь с партнером (клиентом) как с предметом или пустым местом.
- Держитесь прямо и одеревенело. Поза статуи. Ни одной шутки.
- Говорите монотонно, невнятно, без эмоций и без пауз.
- Говорите только о том, что Вам интересно и выгодно. А он (партнер) пусть свои интересы оставит при себе.
- Перебиваете клиента, у Вас нет времени выслушивать каждого. Их много, а вы один.
- Манипулируете и применяете нечестные приемы.
- Нападаете, критикуете, обвиняете (в тупости, в агрессивности, в упрямстве и т. д.).
- Говорите в жестком тоне. Ведь это он пришел к Вам за чем-то, а не Вы к нему.
- Не признаете своих ошибок и не извиняетесь.
- Не входите в его положение. Вас на всех не хватит!
- Опоздали на встречу (точность – вежливость королей!).
- Неудачно начали общение.
- Поняли, что не в состоянии вести диалог и окончили общение.
- У Вас разный уровень интеллекта. Вы говорите, не понимая друг друга.
- Вам не понравился внешний вид партнера, линия поведения.

Задание 4. Проанализируйте отрывок из романа А. С. Пушкина «Евгений Онегин»:

Сосед наш неуч; сумасбродит;
Он фармазон; он пьет одно
 Стаканом красное вино
Он дамам к ручке не подходит;
Все «да» да «нет»; Не скажет «да-с»
Иль «нет-с». Таков был общий глас.

А. С. Пушкин. Собрание сочинений в 6 томах. Т. 4. –
М. : Правда, 1969. – С. 32.

Ответьте на вопросы:

1. О какой стороне общения можно говорить, проанализировав данное А. С. Пушкиным суждение мелкопоместного дворянства об Онегине?
2. Какую особенность отношения со стороны дворян-провинциалов к Онегину иллюстрирует данный отрывок?

Задание 5. Какой вид общения описан в данном стихотворении А. И. Бунина? Ответ обоснуйте.

Беру твою руку и долго смотрю на нее,
Ты в сладкой истоме глаза поднимаешь несмело:
Вот в этой руке – все твое бытие,
Я всю тебя чувствую – душу и тело.
Что надо еще? Возможно ль блаженнее быть?
Но ангел мятежный, весь буря и пламя,
Летающий над миром, чтоб смертною страстью губить,
Уж мчится над нами!
1898

Чудное Мгновенье. Любовная лирика русских поэтов.
Москва: Художественная литература, 1988.
Источник: <http://versos.ru/verso.html?id=368>
Автор: Бунин И. А.

Задание 6. Приведите примеры : А) ритуального общения; Б) манипулятивного общения; В) формального общения; Г) функционального общения; Д) гуманистического общения.

Задание 7. Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?

Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их. – Простите. Чем могу вам помочь? – Ничем, – рявкнул через плечо Грейсон. – Мы идем в палату пятьсот пятнадцать. – Прошу остановиться, – потребовала сестра. Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул. – Настоящее имя Лизы

Саммер – Лиза Грейсон, – заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. – Я – ее отец, Уиллис Грейсон, а это се личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти? Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение. – Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, – объяснила она. – Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение. Кулаки Грейсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались. – Вы знаете, кто я такой? – заносчиво спросил он. – Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть... – Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, – выпалил Грейсон. – Оставайтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед.

(М. Палмер)

Задание 8. Прочитайте индийскую притчу. Какие элементы общения характеризуются в данной притче? Ответ обоснуйте.

«Три фигурки» (индийская притча)

Однажды Акбар, индийский царь, получил в подарок три абсолютно одинаковые золотые фигурки. Дарящий сказал также, что у каждой фигурки – свое значение и своя ценность. Чем же различались они одна от другой? Этот вопрос должны были решить советники царя. Сколько ни искали они различия, но так и не обнаружили их.

Один из мудрецов, Бирбал, тем не менее, продолжал свои поиски. Наконец, в каждой из фигурок он обнаружил по маленькому отверстию в ухе. В них-то мудрец и продел тонкую золотую нить. Тогда и стало очевидным, что у одной нить вышла из второго уха, у другой – изо рта, а у третьей фигурки нитка вышла через пупок.

Настало время растолковать ценность и значение фигурок. Бирбал так объяснил их царю:

– Решение таково. Первая фигурка – символ человека, у которого в одно ухо влетает, а из другого вылетает. Вторая напоминает нам человека, который, едва выслушав сказанное, спешит рассказать об услышанном другим. Третья фигурка символизирует человека, который, услышав от других что-то, старается пропустить это через собственное сердце. Эта фигурка – самая ценная из трех.

Задание 9.

В чем преимущество умения слушать эффективно, по мнению А. Моруа: «Множество женщин сделало блестящую карьеру, умея внимательно слушать, разумно отвечать и говорить тогда, когда это уже необходимо»? Прав ли, на ваш взгляд, французский писатель?

Задание 10.

Одна из американских методик слушания рекомендует: «Слушай, что человек может сказать, не может сказать, не хочет сказать». Как вы понимаете этот совет?

Задание 11.

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 12.

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 13.

Тренировка внимательности при слушании, умения выделить главное. Пятеро участников, покинув аудиторию и вернувшись по очереди, передают содержание следующего теста:

Администратор страховой компании говорит агенту: «Звонил ваш клиент. Он уезжал и поэтому не позвонил раньше. Приехал и нашел у себя в почтовом ящике приглашение от другого агентства. Но он намерен сотрудничать с нами. Сейчас снова ему надо срочно уехать, и он боится, что за это время ему отключат телефон, так как он не успеет его оплатить. Поэтому он придет к нам без звонка 20 октября в 10 часов для заключения договора. Просил подготовить все необходимые документы».

Словарь к теме

Внушение — это активное воздействие одного субъекта на другого. Внушение осуществляется в основном вербально, но адресовано не логическому мышлению, а эмоциональному миру человека и рассчитано на его готовность получить соответствующую установку.

Гуманистическое общение — это в наибольшей степени личностное общение, позволяющее удовлетворить такую человеческую потребность, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании.

Дружба – бескорыстные личные отношения между людьми, основанные на любви, доверии. Искренности, взаимных симпатиях, общих интересах и увлечениях.

Заражение – это бессознательный, спонтанный переход личности в определенное психическое состояние.

Культура общения – сложная исторически изменчивая система, характеризующаяся степенью усвоения гуманистических принципов и ценностей, этических и этикетных норм, системы знаний в области общения и определенный уровень овладения ими.

Любовь – интимное и глубокое чувство, устремленность на другую личность, человеческую общность или идею.

Манипулятивное общение – это общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей.

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми.

Общение представляет собой субъект – субъектную связь, при которой «нет отправителя и получателя сообщений – есть собеседники, соучастники общего дела» (М. Каган).

Подражание – это воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения, манеры говорить и т. п. другого человека.

Принуждение – это метод, основанный на использовании лицом своей официальной власти.

Ритуальное общение – общение, при котором главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как члене общества.

Средства общения можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому.

Стиль общения – это индивидуально-типологические особенности взаимодействия между людьми. Стиль общения определяет предрасположенность к определенному взаимодействию, направленность, готовность к нему, которая проявляется в том, как человек склонен подходить к большинству ситуаций. Различают ритуальный, манипулятивный и гуманистический стили общения.

Убеждение – это и процесс, и результат целенаправленного воздействия, оказываемого с целью трансформировать некоторые сообщения одного человека в систему воззрений другого.

ТЕМА 5.
ЯЗЫК КАК ЗНАКОВО-СИМВОЛИЧЕСКАЯ СИСТЕМА.
ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ
В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ И ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ.
КУЛЬТУРА РЕЧИ

Цели занятия:

- Сформировать у студентов представление о языке как знаково-символической системе;
- Рассмотреть особенности вербальной коммуникации в целом, а также в процессе межкультурного и делового общения;
- Изучить основные формы вербальной коммуникации, привить элементарные навыки правильного проведения беседы, публичного выступления, совещания, переговоров, телефонного разговора, спора и методов аргументации;
- Охарактеризовать знаковые формы записи и особенности письменной коммуникации в деловом и межкультурном общении.

Основные термины и понятия: язык, символ, культурный код, язык культуры, семиотическое поле культуры, гипотеза Сепира-Уорфа, естественные знаки, функциональные знаки, иконические знаки, конвенциональные знаки, сигналы, индексы, функции языка, «живые» и «мертвые» языки, типы языков (языки международного общения, национальные языки, племенные разговорные языки, одноаульные бесписьменные языки; литературный язык, просторечие, диалекты; профессиональный и социальный жаргон, табуированные слова); речь и культура речи; стили речи (научный, публицистический, официально-деловой, литературно-художественный, разговорный), подтекст и контекст.

Освоив учебный материал, студент должен: проявлять компетентность в выборе форм и методов вербальной коммуникации и грамотного оформления письменных документов делового содержания.

План семинарского занятия

1. Основные виды знаков. Язык как знаково-символическая система. Функции языка. Язык культуры. Культура речи.
2. Вербальная коммуникация. Роль языка в межкультурном общении. Контекстуальность общения.

3. Вербальные формы деловой коммуникации: беседы, публичные выступления, совещания, переговоры, телефонные разговоры (назначение и виды, методы подготовки и проведения).
4. Знаковые формы записи. Особенности письменной коммуникации в деловом и межкультурном общении.

Темы докладов

1. Возникновение и развитие науки о красноречии с древнейших времен до наших дней.
2. Беседа как форма общения в межличностной и деловой коммуникации.
3. Совещания: правила подготовки и проведения.
4. Переговоры как форма устной деловой коммуникации. Искусство спора.
5. Публичное выступление как форма коммуникации.
6. Презентации. Их место и роль в управленческой коммуникации.
7. Деловые коммуникации в цифровой сфере: правила общения в сети Интранет и Интернет.

Вопросы для самопроверки

1. Какие виды знаковых систем существуют?
2. Охарактеризуйте семиотическое поле культуры и язык культуры.
3. Какое значение семантическое поле культуры имеет в процессе межкультурной коммуникации?
4. Раскройте роль естественного языка в развитии культуры.
5. Назовите функции языка.
6. Какие языки можно назвать языками межкультурной коммуникации?
7. Проведите разграничение понятий: национальный язык, племенные разговорные языки, одноаульные бесписьменные языки; литературный язык, просторечие, диалекты; профессиональный и социальный жаргон, табуированные слова.
8. Раскройте сущность «гипотезы Сепира-Уорфа».
9. Охарактеризуйте понятие «культура речи». Назовите основные правила речи.
10. Какие стили речи вам известны? Охарактеризуйте их.
11. Что такое контекст? Приведите примеры.

12. Как правильно провести беседу?
13. Чем отличается совещание от беседы? Какие правила подготовки и проведения совещаний существуют? Какие виды совещаний вы знаете?
14. Какие существуют требования к организации и проведению переговоров?
15. Как правильно подготовиться к публичному выступлению?
16. Назовите основные методы убеждения.
17. Как правильно разговаривать по телефону?
18. Дайте определение понятия «культурный код». Охарактеризуйте знаковые системы записи.
19. Какие виды письменных официальных документов вам известны? Охарактеризуйте правила их правильного оформления.

Задания

Задание 1. Выберите речевые формулы делового разговора, чтобы решить следующие задачи:

- А. Выразить неодобрение, несогласие с позицией партнера.
 - Б. Выразить извинения.
 - В. Выразить просьбу.
 - Г. Постарайтесь уйти от ответа.
 - Д. Выразить желание отстаивать свою точку зрения.
 - Е. Выразить одобрение и согласие.
 - Ж. Выразить сомнение и неопределенность.
3. Завершить деловую беседу.

1. Ваши условия нас вполне устраивают.
2. Я предлагаю вернуться к обсуждению этого пункта с несколько иных позиций.
3. Вы нас очень обяжете, если согласитесь...
4. Приносим наши извинения за ...
5. У меня пока не сложилось окончательного мнения по этому поводу.
6. В целом ваше предложение приемлемо, но ...
7. На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что...

8. Итак, мы подходим к концу нашей беседы.
9. Этот пункт наших возражений не вызывает.
10. Но давайте рассмотрим и другие стороны этого решения.
11. Мы хотим обратиться к вам с просьбой о ...
12. Еще раз прошу извинить меня за ...
13. Меня несколько смущает наличие ...
14. Наша точка зрения несколько расходится с вашей.
15. На это можно ответить только в самом общем виде.
16. Давайте подведем итоги наших договоренностей.
17. Я вполне разделяю вашу точку зрения на ...
18. Мне бы хотелось получить от вас дополнительную информацию по этому вопросу.
19. Если вас не слишком обременит (затруднит) ...
20. Мы искренне сожалеем, что ...
21. Я бы очень просил вас уточнить ... поскольку по этому факту у меня есть прямо противоположная информация.
22. Здесь мы исходим из несколько иного понимания ...
23. Я вижу это только в самых общих чертах.
24. Я полагаю, что сегодня мы обсудим все наши вопросы.
25. Мы ничего не имеем против ...
26. Мне кажется, что мы несколько отклонились от темы нашего разговора. Поэтому я предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения.
27. Я буду очень признателен (благодарен), если ...
28. Я должен извиниться перед вами за ...
29. Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с ...
30. В принципе мы согласны с большинством ваших предложений, но у нас есть ряд возражений и замечаний.
31. Я затрудняюсь дать вам точный ответ.
32. Позвольте мне от имени нашей фирмы поблагодарить вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами.
33. Я полностью согласен с вашим мнением о ...
34. Я вижу решение этого вопроса по-другому.
35. Мы очень рассчитываем на вашу помощь в ...
36. У меня большое сомнение в необходимости ...
37. Нас не вполне устраивают предложенные вами условия.

38. К сожалению, точной информацией об этом мы не располагаем.
39. Мое представление ... полностью совпадает с вашим.
40. Я полагаю, что вы согласитесь с наличием и другого варианта решения этого вопроса, который мне хотелось бы сейчас с вами обсудить.
41. С вашей стороны будет очень любезно, если ...
42. Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен.
43. Сожалею, что наше финансовое положение не позволяет удовлетворить вашу просьбу.
44. Нам об этом неизвестно, поэтому ничего определенного сказать по этому поводу мы не можем.
45. Думаю, что следует обсудить и другие стороны этого вопроса.
46. Мы высоко ценим ваши усилия, но, к сожалению, вынуждены ответить отказом.

Задание 2. Придумайте как можно больше *трюизмов* (фраз, которые нельзя не поддержать) позволяющих эффективно начать беседу.

Задание 3. Тест «Деловое совещание»

1. Какие формы обсуждения относятся к деловому совещанию? а) съезд; б) собрание; в) беседа; г) симпозиум.
2. Что не относится к подготовке проведения совещания? а) определение тематики; б) формирование повестки дня; в) сбор материала о фирме партнера; г) дата и время начала совещания.
3. Следует ли принимать во внимание ритм работы совещания, определяя час начала совещания? а) нет; б) да.
4. Чем руководствуется председательствующий при проведении делового совещания? а) оставаться на нейтральных позициях; б) не поддерживать разговор; в) немедленно принимать меры в случае возникновения эмоционального напряжения; г) не выслушивать мнение всех оппонентов; д) чаще подводить промежуточные результаты, чтобы продемонстрировать участникам, что они уже близки к цели.
5. Чтобы деловое совещание было плодотворным, председательствующий должен владеть техникой проведения дискуссий? а) да; б) нет.
6. Какие стили выбирает ведущий совещания? а) демократический (дипломатический); б) авторитарный; в) в зависимости от цели совещания.

Задание 4. Тест «Правила телефонного разговора»

Выберите правильный вариант ведения телефонного разговора:

1. Подняв телефонную трубку, вы скажете: а) «говорите»; б) «да»; в) «слушаю вас»; г) назовете свою фирму и затем скажете «Добрый день»; д) назовете свою фирму и себя (фамилию, имя, должность); е) назовете фирму, отдел, фамилию.

2. Если спрашивают отсутствующего коллегу, то вы скажете: а) «его нет»; б) «он вышел, перезвоните через полчаса»; в) «чем я могу помочь?»; г) «что ему передать?»; д) «он вышел. Вы можете оставить номер своего телефона».

3. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы: а) увидев его, передадите ему информацию; б) напишете записку и положите на его стол; в) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора; г) предложите перезвонить.

4. Какой ответ предпочтительнее: а) «Могу ли я вам помочь?»; б) «Чем я могу вам помочь?» 5. Если вы не можете ответить на вопрос сразу, то говорите: а) «подождите у телефона, я уточню»; б) «пожалуйста, перезвоните через...».

5. Если позвонили во время обеда, вы скажете: а) «все обедают»; б) «никого нет»; в) «пожалуйста, перезвоните (тогда-то)»; г) вы запишете информацию, номер телефона и потом перезвоните сами.

6. Позвонивший высказывает вам претензию по вопросу, не имеющему к вам отношения. Ваш ответ: а) «это не моя ошибка»; б) «я этим не занимаюсь, вам лучше обратиться к...»; в) «давайте разберемся»; г) «нет, вы не правы»; д) «я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»; е) «оставьте, пожалуйста, ваш телефон».

7. Вы не согласны с претензиями. Должны ли вы: а) выслушивать длинный монолог; б) сразу переадресовать претензии тому, кому этот вопрос ближе?

8. Вы обещали перезвонить, решив проблему к определенному сроку. Однако решить ее не удастся. Ваши действия? а) позвоню, когда решу; раз не звоню, значит, не решил еще; б) позвоню и договорюсь о новом сроке.

9. Вам задали вопрос, ответа на который вы не знаете. Варианты ответа: а) «я не в курсе»; б) «я не знаю»; в) «хороший вопрос... Разрешите я уточню для вас»; г) позвоните... (такому-то).

10. Клиент обратился с просьбой, которую вы не можете выполнить. Ваш ответ: а) «мы не сможем этого сделать»; б) предлагаете то, что можете

вы; в) попытаетесь найти решение и предложите оставить номер своего телефона.

11. Вам нужно подсказать, что звонивший должен сделать: а) «вам имеет смысл...»; б) «вы должны...»; в) «лучше всего вам...».

12. Позвонивший, не представившись, сразу пускается в объяснение своих 40 вопросов. Вы должны: а) вникнуть в его вопрос и дать ответ; б) постараться выяснить, кто звонит, кого он представляет, и дать ответ.

13. Вам приходится «вытягивать» из клиента информацию. Какие слова вы при этом используете: а) что? б) почему? в) когда? г) где? д) как?

14. Позвонив в приемную директора, вы: а) изложите свой вопрос полностью; б) узнаете лишь, кто решает данные вопросы.

15. При обсуждении возможного заказа завершить разговор лучше так: а) «вы будете делать заказ?»; б) «мы можем выполнить это для вас... (тогда-то)».

16. Вам приходится звонить повторно: а) «Это опять... (такой-то)»; б) Назовите фирму, фамилию и снова представите свое предложение.

Задание 5.

Составляется 6 подгрупп, каждая из которых отстаивает свое мнение по той или иной проблеме. Задача: прийти к общему соглашению.

Тезисы для обсуждения:

1) Каждый человек сам кузнец своего счастья. – Счастье человека зависит от обстоятельств

2) Реклама в СМИ – двигатель прогресса. – Реклама в СМИ – информационное зомбирование людей на дорогую продукцию не лучшего качества.

3) Экологические проблемы – это ключевые проблемы нашего общества. – Экологические проблемы – не самые важные сейчас, гораздо важнее благосостояние людей.

Задание 6. Деловая игра «Царский орех»¹.

Памятка для участника

Вам сейчас предстоит участвовать в ролевой игре. Прочитайте предложенные ниже рекомендации, они могут оказаться полезными для вас.

¹ Подготовлено по материалам пособия Цыреновой А. А. Учебно-методическое пособие к проведению ролевой игры « Переговоры». – Улан-Удэ : Изд-во ВСГТУ, 2006. – 112 с.

1. От вас не требуется быть хорошим актером или развлекать собравшихся. Цель ролевой игры – смоделировать ситуацию, в которой вы могли бы отработать определенные навыки. Когда вы будете читать описание, попытайтесь представить себе эту ситуацию, ведите себя наиболее естественным для вас образом. Но помните о том, что роль может предполагать подход, несколько отличающийся от того, к которому вы, возможно, привыкли.

2. Вы (и другие участники) имеете возможность поэкспериментировать с различными подходами и стилями поведения. Поэтому попытайтесь определить на практике самый лучший, по вашему мнению, путь выхода из предлагаемой ситуации.

3. Описание ситуации – это всего лишь то, от чего нужно отталкиваться. Оно помогает создать обстановку. Не ограничивайте себя рамками описания, так как это может нарушить непосредственность общения. Пусть роль развивается в том направлении, как это могло бы происходить в реальных условиях. По мере развития ситуации реагируйте в соответствии с поведением и ответными реакциями других участников.

4. Если вам не хватает информации, чтобы отвечать на вопросы или давать объяснения, вы можете использовать свои собственные мысли и соображения. Главное, чтобы ваши импровизации вписывались в роль и были правдоподобными.

Группа делится на две подгруппы.

Задание для подгруппы 1

Внимательно прочитайте свою ситуацию, выберите 2 кандидатуры для участия в переговорах. Совместно с подгруппой разработайте стратегию и тактику ведения переговоров. Ваша цель: достичь соглашения с представителями другой фирмы. По окончании оцените результативность проведения переговоров (реализована ли намеченная стратегия и тактика).

Ситуация для подгруппы 1

(для молодой частной фармацевтической фирмы)

Ваша молодая частная фармацевтическая фирма разработала принципиально новый препарат для лечения заболевания, поражающего новорожденных. Это совершенно не изученная недавно возникшая болезнь головного мозга под названием ДИПС неизбежно приводит новорожденного к смерти в течение двух недель. Новый препарат, запатентованный Вами на родине и за рубежом, обеспечивает 100% излечение новорожденных от

ДИПС, а в малых дозах может быть использован для вакцинации будущих матерей. Никаких побочных явлений ваш препарат не вызывает. Он сертифицирован Министерством здравоохранения и рекомендован к незамедлительному производству.

Информация о вашем успехе стала широко известна через средства массовой информации. Телевидение и газеты замучили Вас интервью. Это первый большой успех вашей маленькой фирмы, костяк которой составили молодые ученые, еще три года назад работавшие в большом НИИ, принадлежащем Министерству обороны. Помимо научного признания, вы рассчитываете не только вернуть кредит, полученный три года назад через Министерство здравоохранения (срок возврата истек месяц назад), но и получить солидную прибыль.

Два дня назад Министерство здравоохранения уведомило вас о том, что в стране внезапно началась эпидемия ДИПС. Первые двести восемнадцать новорожденных госпитализированы, ожидается, что болезнь поразит 2 тысячи новорожденных. Зная о вашем препарате, родители ночуют у ваших дверей... Эти события застали фирму врасплох.

Препарат производится из ядер « царского ореха», который собирают в единственной реликтовой роще на горном юге страны.

Ваши запасы ореха полностью ушли на исследования. На улице декабрь, следующий урожай орехов будет собран только в сентябре.

Заменить « царский орех» чем-либо другим невозможно. Уже два дня Вы «висите на телефоне» и выяснили, что один из южных предпринимателей осенью закупил и до сих пор имеет 120 кг «царского ореха». Этого количества вполне хватит на лечение всех заболевших и на широкую вакцинацию будущих матерей. Вам также стало известно, что «царский орех» лихорадочно ищут бывшие коллеги из оборонного НИИ.

У Вас с ними весьма натянутые отношения. Мало того, что вы были вынуждены уволиться из НИИ, вы еще и судитесь с НИИ по поводу одного патента, в основе которого лежали ваши идеи. Ситуация вас не радует еще и потому, что молодая фирма не может заплатить за орехи более 120 млн рублей, которые ваши сотрудники собрали « с миру по нитке». Вам понятно, что орехи будут проданы тому, кто больше заплатит. Утром вам позвонили из Министерства обороны и вызвали на переговоры с представителями того самого НИИ.

Переговоры назначены на полдень...

Задание для подгруппы 2

Внимательно прочитайте ситуацию, выберите 2 кандидатуры для участия в переговорах. Совместно с группой разработайте стратегию и тактику ведения переговоров. Ваша цель: достичь соглашения с представителями НИИ. По окончании оцените результативность проведения переговоров (реализована ли намеченная стратегия и тактика).

Ситуация для подгруппы 2

(для лаборатории НИИ Министерства обороны)

Ваша лаборатория биологических исследований является одной из ведущих в крупном НИИ, принадлежащем Министерству обороны. В последние годы бюджет НИИ существенно уменьшился и ваша лаборатория была вынуждена сократить часть персонала. Молодые сотрудники уволились по собственному желанию и зарегистрировали частную фармацевтическую фирму. В вашей лаборатории остались заслуженные ученые, проработавшие здесь всю жизнь.

Два дня назад Министерство обороны сообщило НИИ о надвигающейся экологической катастрофе. Запасы химического оружия, захороненные на полигоне Сиреневый Бор, дали утечку. Удалось временно предотвратить выброс токсинов в атмосферу, однако через две недели прорыв газов неизбежен. Пострадает население крупного промышленного региона, вся территория которого станет непригодной для проживания на 15–20 лет.

Ваши сотрудники, разрабатывавшие это оружие еще во время войны, знают способ эффективной нейтрализации токсинов с помощью специального абсорбента. Его важнейший компонент изготавливается из скорлупы «царского ореха». Этот орех собирают в единственной реликтовой роще на горном юге страны. На улице декабрь, никаких запасов этих орехов в НИИ нет, следующий урожай орехов будет собран только в сентябре. Заменить «царский орех» чем-либо другим невозможно. Коллеги с юга сообщают, что один из тамошних предпринимателей закупил осенью и до сих пор имеет 120 кг «царского ореха».

Этого количества вполне достаточно для изготовления нужных объемов абсорбента и полной нейтрализации токсинов в Сиреновом Бору. Коллеги дополнительно сообщили, что ваши уволившиеся сотрудники также начинают переговоры с предпринимателем о покупке всей партии орехов.

Ваши отношения с этими молодыми учеными весьма натянуты. Они судятся с вашей лабораторией по поводу одного патента, заявку на который вы подали после их увольнения. Для вас успех с абсорбентом крайне важен, т. к. позволит не только сохранить лабораторию, но и существенно увеличить ее бюджетное финансирование. Ситуация осложняется еще и тем, что денег на приобретение орехов у НИИ нет, а Министерство обороны не может выделить из своего урезанного бюджета на эти цели более 120 млн рублей. Вам понятно, что орехи будут проданы тем, кто больше заплатит.

Министерство обороны предложило вам встретиться для переговоров с Вашими бывшими сотрудниками из частной фирмы.

Переговоры назначены на полдень...

Задание 7.

Проанализируйте стихотворение В. Маяковского «Прозаседавшиеся». Проанализируйте, какие ошибки в организации и проведении разного рода заседаний он критикует?

ПРОЗАСЕДАВШИЕСЯ

Чуть ночь превратится в рассвет,
вижу каждый день я:
кто в глав,
кто в ком,
кто в полит,
кто в просвет,
расходится народ в учрежденья.
Обдают дождем дела бумажные,
чуть войдешь в здание:
отобрав с полсотни –
самые важные! –
служащие расходятся на заседания.

Заявишься:

«Не могут ли аудиенцию дать?

Хожу со времени она». –

«Товарищ Иван Ваньч ушли заседать –
объединение Тео и Гукона¹».

Исколесишь сто лестниц.
Свет не мил.
Опять:
«Через час велели прийти вам.
Заседают:
покупка склянки чернил
Губкооперативом».

Через час:
ни секретаря,
ни секретарши нет –
голо!
Все до 22-х лет
на заседании комсомола.

Снова взбираюсь, глядя на ночь,
на верхний этаж семиэтажного дома.
«Пришел товарищ Иван Ваньч?» –
«На заседании
А-бе-ве-ге-де-е-же-зе-кома».

Взъяренный,
на заседание
врываюсь лавиной,
дикие проклятья дорогой изрыгая.
И вижу:
сидят людей половины.
О дьявольщина!
Где же половина другая?
«Зарезали!
Убили!»
Мечусь, оря.

¹ *Тео* – театральный отдел Наркомпроса
Гукон – Главное управление коннозаводства Наркомзема.

От страшной картины свихнулся разум.
И слышу
спокойнейший голосок секретаря:
«Оне на двух заседаниях сразу.
В день
заседаний на двадцать
надо поспеть нам.
Поневоле приходится раздвояться.
До пояса здесь,
а остальное
там».

С волнением не уснешь.
Утро раннее.
Мечтой встречаю рассвет ранний:
«О, хотя бы еще
одно заседание
относительно искоренения всех заседаний!»

1922

В. В. Маяковский.
Сочинения в двух томах. Т. 1. –
М. : Правда, 1997. – С. 154–156.

Задание 8. Подготовьте самопрезентацию.

КАКИМИ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫМИ КАЧЕСТВАМИ ВЫ ОБЛАДАЕТЕ?

Упражнение позитивного действия

Начните рисовать кирпичи так, будто строите стену. Заполните первый ряд кирпичиками с описанием ваших академических достижений – все сданные экзамены и законченные курсы. Сделать это очень просто (как в характеристике). Следующий ряд заполните теми навыками, которыми вы обладаете, но по которым не сдавали экзамены. Не забывайте о мелочах (все, что умеете). Следующий ряд – достижения личного плана, только ваши, а не чьи-то еще. Может быть, вы занимались благотворительностью, что-то организовали, что-то преодолели, предприняли шаги вопреки советам и предубеждению. Последний ряд должен быть заполнен вашими

плюсами – личными положительными качествами: на вас можно положиться, вы веселый, честный, уступчивый. Обдумайте и запишите результаты. **Вот это то, что вам нужно рекламировать. Благодаря именно этим качествам вы нравитесь себе и окружающим.**

Если вспомните еще какой-нибудь плюс – дорисуйте кирпичик. Стройте стену и укрепляйте уверенность в себе. Теперь вы знаете, в чем заключается ваша сила.

Словарь к теме

Деловая беседа – это межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на достижение поставленной цели, решение той или иной проблемы.

Диалекты (говоры) – разновидность языка, употребляемая сравнительно небольшой общностью людей, объединенных общностью территории.

Естественные знаки – вещи и явления природы.

Иконические знаки – знаки, определяющей чертой которых является их сходство с тем, что они обозначают.

Индексы – это условные обозначения каких-то предметов или ситуаций, имеющие компактный, легко обозримый вид и применяемые для того, чтобы выделить эти предметы и ситуации из ряда других. Иногда их подбирают так, чтобы внешний вид их подсказывал, что они обозначают.

Конвенциональные знаки – это искусственно созданные знаки, которым люди «договорились» приписывать определенное значение.

Контекст – относительно законченный по смыслу отрывок текста или речи, в пределах которого наиболее точно и конкретно выявляется смысл и значение входящих в него отдельных слов, фразы, совокупности фраз.

Культура речи – оценочное понятие: оно характеризует степень, в которой человек владеет языком и способен реализовать его выразительные возможности для того, чтобы придать своей речи форму, соответствующую ее содержанию и целям. Культура речи определяется двумя основными факторами: 1) соблюдением общепринятых языковых норм; 2) особенностями индивидуального стиля речи. Культура речи содержит в себе три компонента: нормативный, коммуникативный, этический.

Культурный код – способ хранения и передачи информации, тип культурной памяти.

Литературный язык – вариант национального языка, отличающийся обработанностью и нормативностью. Основные требования к литературному языку – его единство и общепонятность.

Национальный язык – язык какого-либо народа, средство устного и письменного общения нации. Он охватывает все сферы деятельности людей, независимо от образования, воспитания, профессии.

Назализация – негативные окolorечевые проявления, звуки-разделители: «хм-м-м-м», «э-э-э-э» и пр.

Переговоры – это процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

Подтекст – это неявный смысл речевого сообщения, осознаваемый лишь в контексте общения.

Просторечие – отклонение от норм литературного языка, присущее массовой речи.

Профессиональный жаргон – слова и выражения, присущие людям одной профессии (не путать с терминами).

Речь – это внешнее проявление языка, это последовательность единиц языка, организованная и структурированная по его законам и в соответствии с потребностями выражаемой информации.

Семиотическое поле культуры – совокупность знаков и знаковых систем, с помощью которых «кодируется» и «раскодируется» информация, заключенная в конкретной культуре.

Сигналы – представляют собой знаки извещения или предупреждения.

Символы – это знаки, которые не только указывают на некоторый объект, но кроме того еще несут в себе добавочный смысл: выражают общие идеи и понятия, связанные с толкованием этого объекта: это эмблемы, гербы, ордена, знамена; крест в христианстве; «птица-тройка» у Н. В. Гоголя; «голубь мира» у П. Пикассо.

Собранием называется обязательное мероприятие, в котором принимают участие все члены какой-либо организации.

Совещание – это способ открытого коллективного обсуждения тех или иных вопросов.

Социальный жаргон (сленг, арг) – язык отдельных сообществ, искусственно созданный с целью языкового обособления и включающий слова, непонятные людям непосвященным (армейское, молодежное, воровское, спортивное арг).

Стили речи – это системы речевых средств, исторически сложившихся и социально закрепленных, которые используются при общении в зависимости от сферы направленности общения или сферы профессиональной деятельности.

Табуированные слова (сквернословие, матерщина, непечатная лексика, нецензурные слова) – это слова и выражения, на которые накладывается в цивилизованном обществе запрет из-за негативной, агрессивной окраски этих слов.

Функциональные знаки – знаки, которые отражают связь между ним и тем, на что он указывает: например, оружие, найденное археологами в кургане, говорит о том, что это захоронение воина. Связь функциональных знаков с тем, на что они указывают, обусловлена не их объективными свойствами и не законами природы, а теми функциями, которые они выполняют в деятельности людей.

Язык – это система фонетических, лексических, грамматических единиц, являющаяся средством общения людей и выражения ими своих мыслей, чувств, желаний и намерений.

Язык культуры – формы, знаки, символы, тексты, которые позволяют людям вступать в коммуникативные связи между собой, ориентироваться в пространстве и времени культуры; это универсальная форма осмысления реальности. Основная проблема языка культуры – это проблема понимания, проблема эффективного культурного диалога как по вертикали – между культурами разных исторических эпох, так и по горизонтали – диалога различных культур, существующих одновременно, между собой.

ТЕМА 6

НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПРОЦЕССЕ МЕЖКУЛЬТУРНОГО И ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Цели занятия:

- Дать студентам представление о многообразии невербальных средств коммуникации;
- Освоить основные термины и понятия темы;
- Рассмотреть специфику невербального общения в деловой коммуникации;
- Охарактеризовать национальные особенности невербальных средств общения.

Освоив учебный материал, студент должен: проявлять компетентность в использовании невербальных средств коммуникации в межличностном, деловом и межнациональном общении.

Основные термины и понятия: невербальные средства общения, паралингвистика, кинесика, окулесика; аускультация; ольфакция; гастика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика, мимика. Мимические коды эмоциональных состояний.

План семинарского занятия

1. Невербальные средства общения и их классификация.
2. Телесный контакт, дистанция, ориентация относительно друг друга, поза, рассадка партнеров при общении.
3. Мимические коды эмоциональных состояний. Национальные особенности мимических средств коммуникации.
4. Язык жестов в деловом общении и межкультурной коммуникации.

Темы докладов

1. Особенности языка жестов у разных народов.
2. Невербальная коммуникация в деловом общении.
3. Национальные особенности мимических средств общения.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое «невербальная коммуникация»?
2. Какие науки изучают невербальную коммуникацию?

3. Назовите сферу изучения каждой из них.
4. Какое значение невербальные средства общения в деловой коммуникации?
5. Какие отличия в языке жестов существуют у разных народов?
6. Что такое мимика? Какие функции она выполняет в процессе коммуникации?
7. Охарактеризуйте мимические коды эмоциональных состояний человека?
8. Какие виды взглядов вы знаете, и что они означают?
9. Существуют ли национальные особенности мимики? Покажите отличия на примерах.
10. Что означают различные жесты в процессе коммуникации. Приведите примеры.
11. Что такое «поза». Какое значение имеют различные позы при общении?
12. Какое значение имеет дистанция в общении? Какова роль дистанции в деловой коммуникации?
13. Какие способы телесного контакта вы знаете?
14. Расскажите о национальных особенностях телесной коммуникации.

Таблица 1

**ВИДЫ ВЗГЛЯДОВ, ИХ ТРАКТОВКА
И РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДЕЙСТВИЯ**

Взгляд и сопутствующие движения	Трактовка	Необходимо
Подъем головы и взгляд вверх	Подожди минуту, подумаю	Прервать контакт
Движение головой и насупленные брови	Не понял, повтори	Усилить контакт
Улыбка, возможно, легкий наклон головы	Понимаю, мне нечего добавить	Продолжить контакт
Ритмичное кивание головой	Ясно, понял, что тебе нужно	Продолжить контакт
Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику	Хочу подчинить себе	Действовать по обстановке
Взгляд в сторону	Пренебрежение	Уйти от контакта
Взгляд в пол	Страх и желание уйти	Уйти от контакта

Таблица 2

МИМИЧЕСКИЕ КОДЫ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ

Части и элементы лица	Эмоциональные состояния					
	Гнев	Презрение	Страдание	Страх	Удивление	Радость
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт		Рот открыт		Рот обычно закрыт
Губы	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты		
Форма глаз	Глаза раскрыты или сужены	Глаза сужены		Глаза широко раскрыты		Глаза прищурены или раскрыты
Яркость глаз	Глаза блестят	Глаза тусклые		Блеск глаз не выражен		Глаза блестят
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице			Брови подняты вверх		
Уголки бровей	Внешние уголки бровей подняты вверх			Внутренние уголки бровей подняты вверх		
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице			Горизонтальные складки на лбу		
Подвижность лица	Лицо динамичное			Лицо застывшее		Лицо динамичное

Задания

Задание 1. Продолжите фразу: Рукопожатия делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), ... () и ... ().

Задание 2. Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:

1. Вы считаете, что мимика и жесты это - ... а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент; б) дополнение

к речи; в) предательское проявление нашего самосознания; г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть;

2. У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов... а) более выразителен; б) менее выразителен; в) более сложен; г) более многозначен; д) более индивидуален;

3. Какие мимика и жесты во всем мире значат одно и то же: а) качание головой из стороны в сторону; б) кивок головой вверх-вниз; в) когда морщат нос; г) когда поднимают вверх указательный палец; д) когда хмурят лоб; е) когда подмигивают; ж) когда улыбаются;

4. Какая часть тела «выразительнее» всего: а) ноги; б) руки; в) пальцы; г) плечи; д) кисти рук; е) ступни;

5. Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»: а) лоб; б) глаза; в) губы; г) брови; д) нос; е) уголки рта;

6. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на... а) одежду; б) походку; в) внешность; г) осанку; д) манеры; е) речь; ж) деятельность;

7. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его... а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) комплексе неполноценности; г) сосредоточенности;

8. Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него... а) злой взгляд; б) взгляд исподлобья; в) низкий лоб; г) бегающие глаза; д) циничная ухмылка; е) шишковатый череп; ж) руки с наколками; з) бритая голова;

9. Большинство используемых жестов и поз... а) передаются из поколения в поколение; б) заучены с детства от родителей; в) подсмотрены у других и заучены; г) заложены в человеке от природы; д) имеют национально-культурную специфику;

Задание 3. Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

1. ...Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадавал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)

2. Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)

3. [Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольников, засмеялся и проговорил:

– А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе!

(Ф. М. Достоевский)

4. Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

5. Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)

6. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменил позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)

7. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)

8. Ты запрокидываешь голову – Затем, что ты гордец и враль...

(М. Цветаева)

9. Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)

10. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

Задание 4. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив ее заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» – «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» – «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал – книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Задание 5.

Проанализируйте текст и сформулируйте свои представления о роли «цветопсихологии» в социальной перцепции.

– Люди излучают разнообразные сигналы, – объяснил Хант. – Я настроен на них и улавливаю. Я могу сказать очень многое о человеке по сигналам, которые он или она излучает.

– А я излучаю сигналы, Эл?

– Да, сэр. Все их излучают.

– Какие сигналы я излучаю?

Лицо Ханта было очень серьезным, когда он ответил:

– Бледно-красные.

– Что? – Марине выглядел озадаченным.

– Я улавливаю сигналы в виде цвета. Может быть, вам покажется это странным, но я не уникален. Некоторые из нас могут ощущать цвета, излучаемые другими людьми. Это именно те сигналы, о которых я говорю. Сигналы, которые излучаете вы, я воспринимаю как бледно-красные. Что-то теплое, но в то же время агрессивное. Как сигнал предупреждения. Он притягивает тебя, но свидетельствует о какой-то опасности...

Марино остановил пленку и язвительно мне улыбнулся.

– Ну, разве этот парень не псих? – спросил он.

– На самом деле мне кажется, что он довольно проницателен, – сказала я. – Ты действительно какой-то теплый, агрессивный и опасный.

– Черт побери, док. У парня просто не все дома. Послушать его, так получится, что все чертово население – ходячая радуга.

– Есть некоторые психологические подтверждения тому, что он говорит, – ответила я сухо. – Различные эмоции ассоциируются с цветами.

Это является основанием для подбора цветовой гаммы в общественных местах, в комнатах гостиниц, институтах. Голубой, например, ассоциируется с депрессией. В психиатрических клиниках ты найдешь много комнат, оформленных в голубых тонах. Красный – цвет агрессии, гнева, ярости. Черный – болезненный, зловещий и так далее. Насколько я помню, ты рассказывал мне, что у Ханта степень магистра психологии.

Марино раздосадованно вновь запустил пленку.

– ...Полагаю, это может быть связано с вашей профессией. Вы детектив, – говорил Хант. – В данный момент вы хотите со мной сотрудничать, но в то же время вы мне не доверяете и можете быть для меня опасным, если мне есть что скрывать. Это предупреждающая часть светло-красного, которую я чувствую. Теплая часть – это то, что исходит от вашей личности. Вы хотите, чтобы люди были расположены к вам. Может быть, вы хотите быть расположенным к ним. Вы ведете себя жестко, но при этом хотите нравиться людям...

– Ну, хорошо, – прервал Марино, – что вы скажете по поводу Берил Медисон? О ее цветах? Вы их улавливали?

– О да. Это как раз то, что сразу поразило меня в ней. Она была особенной, действительно особенной. ...Очень отчужденная, – ответил Хант.

– Я улавливал арктические цвета. Холодный голубой, бледно-желтый, как слабый солнечный свет, и белый, такой холодный, что казался горячим,

как сухой лед... Именно белая часть была особенной. Я улавливаю пастельные тона от многих женщин, эти женственные оттенки соответствуют цветам их одежды – розовые, желтые, бледно-голубые и зеленые. Это пассивные, холодные, хрупкие дамочки. Иногда я вижу женщину, которая излучает темные сильные цвета, например темно-синий, бордовый или красный. Они более сильного типа. Обычно агрессивные, они могут быть адвокатами, врачами или деловыми женщинами и часто носят костюмы тех цветов, которые я только что описал...

– Вам нравится такой тип женщин? – спросил Марино.

Хант колебался

– Нет, сэр. Если быть честным.

Марино рассмеялся, наклонился вперед и сказал:

– Эй, что касается меня, то я тоже не люблю этот тип. Мне больше нравятся пастельные куколочки... Расскажите мне еще что-нибудь о Берил, о тех сигналах, что вы принимали.

Задумавшись, Хант наморщил лоб.

– Пастельные оттенки, которые она излучала, не были такими уж необыкновенными, но я не интерпретирую их как слабость. И это не пассивность. Ее оттенки более холодные, арктические, как я уже сказал, а не цветочные. Она как будто указывала миру держаться от нее подальше, дать ей побольше пространства... Отдаленность, вот что приходит в голову. Огромное расстояние, которое нужно преодолеть, чтобы добраться до нее. Но если вы все же преодолеете, если она когда-нибудь позволит вам приблизиться, вы будете обожжены ее энергией... У нее высокая интенсивность; очень высокая. И у меня было ощущение, что она очень умная, очень сложная.

(П. Корнуэлл)

Словарь к теме

Гастика – наука о знаковых и коммуникативных функциях пищи и напитков, о приеме пищи, культурных и коммуникативных функциях снадобий и угощений.

Кинесика – наука о жестах, жестовых процессах и системах.

Мимика – выразительные изменения лица.

Окулесика – наука о языке глаз и визуальном поведении людей во время общения.

Аускультация – наука о слуховом восприятии звуков и аудиальном поведении людей в процессе коммуникации.

Ольфакция – наука о языке запахов, смыслах, передаваемых с их помощью.

Паралингвистика – наука, изучающая звуковые коды невербальной коммуникации.

Проксемика – наука, изучающая пространственную и временную знаковую систему общения.(ориентация, дистанция).

Просодика и экстралингвистика – науки, изучающие значение интонации, громкости, тембра, пауз, вздохов, смеха, плача, кашля и т. д. в речевой коммуникации.

Такесика – наука, изучающая прикосновения в ситуации общения (рукопожатие, поцелуй, похлопывания).

ТЕМА 7

ПРОБЛЕМЫ ПОНИМАНИЯ В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ И ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Цели занятия:

- подготовить студентов к общению в деловой и межкультурной среде в аспекте проблем понимания и конфликтных ситуаций;
- ознакомить студентов с различными видами барьеров в общении;
- дать представление о правильном нормативном поведении в конфликтной ситуации;
- раскрыть некоторые психологические и социальные стороны конфликта, возможные в межкультурной и деловой коммуникации
- ознакомить студентов с методами убеждения и искусством спора;

Освоив учебный материал, студент должен: проявлять компетентность во владении методами разрешения конфликтных ситуаций, устранения барьеров в общении, владении методами убеждения.

Основные термины и понятия: понимание, его социальные и психологические аспекты, интерпретация, понимание и уразумение, непонимание и недоразумение, барьеры в коммуникации и их виды, конфликт, субъект конфликта, объект конфликта, личностные, социальные и организационные причины конфликтов; способы преодоления конфликта в деловой коммуникации, межкультурный конфликт, коммуникативная компетентность в межкультурной коммуникации; критика и комплименты в деловой и межкультурной коммуникации.

План семинарского занятия

1. Сущность понимания в процессе коммуникации.
2. Барьеры в процессе понимания и способы их устранения.
3. Искусство спора.
4. Особенности конфликтов в межкультурной коммуникации в процессе делового общения.
5. Критика и комплименты в деловой и межкультурной коммуникации.

Темы докладов

1. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации.
2. Герменевтика как искусство интерпретации.
3. Восточные мудрецы о взаимопонимании.

Вопросы для самопроверки

1. В чем состоит сущность понимания в процессе коммуникации?
2. Какие барьеры в коммуникации вам известны? Охарактеризуйте их.
3. Каковы основные принципы и правила спора?
4. Какие приемы можно использовать для убеждения собеседника?
5. Что такое конфликт?
6. Какие виды конфликтов вы знаете?
7. Какие методы разрешения конфликтов существуют?
8. Чем отличаются конфликты в деловой и межкультурной коммуникации?
9. Что такое критика?
10. Чем отличаются конструктивная и неконструктивная критика?
11. Как правильно критиковать?
12. Что такое комплимент?
13. Чем отличаются комплименты в обыденной и деловой жизни?
14. Зачем говорить комплименты в деловой коммуникации?
15. Как правильно говорить комплименты?

Задания

Задание 1.

Проанализируйте ситуацию:

Мальчик, сын японского дипломата, работающего в США, учится в американской школе. Во время перемены он, по мнению учителя, повел себя некорректно по отношению к другим ученикам. Учитель отвел ученика в угол и стал говорить ему, что он повел себя неправильно. Во время беседы мальчик смотрел в пол и молчал. На вопрос учителя, понял ли мальчик суть его замечания, ребенок продолжал смотреть в пол и молчать. После беседы учитель пожаловался директору на некорректное поведение ученика и его неуважение к учителю. Мальчик же, придя домой, рассказал о ситуации родителям, те посчитали, что учитель повел себя не совсем правильно, и пожелали встретиться с директором школы.

Письменно ответьте на следующие вопросы:

1. Опишите структуру конфликта и его причины. Почему этот конфликт можно считать межкультурным?
2. Как, по вашему мнению, воспринимают эту ситуацию учитель и родители ученика?

3. Какую стратегию разрешения конфликта следует выбрать, учитывая причины ситуации, а также принятые в соответствующих культурах способы разрешения конфликтов? Представьте, что вы приглашены на встречу директора и родителей мальчика в качестве медиатора. Какую тактику вы избрали бы, общаясь сначала с директором и родителями ребенка по отдельности, а затем при их личной встрече?

Задание 2. Дайте характеристику таких типов «трудных людей», как «агрессист» и «жалобщик». Какую тактику нужно применять в общении с ними, чтобы избегать конфликтов?

Задание 3. Каковы свойства «максималиста» и «ложного альтруиста» как конфликтной личности? Как им противостоять?

Задание 4. Опишите поведение в конфликтных ситуациях следующих типов трудных людей: «разгневанный ребенок», «молчун», «тайный мститель». Укажите способы разрешения конфликтов.

Словарь к теме

Компромисс – характеризуется тем, что в отличие от односторонней уступчивости, эта стратегия предполагает, что уступки будут делать обе стороны.

Конфликт – такое взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства личностей или общественных сил, интересов, взглядов, позиций, по меньшей мере двух сторон.

Непрямая стратегия – стратегия, при которой большее внимание уделяется не тому, что говорят оппоненты, а тому как они себя ведут, поскольку существует недоверие к вербальному каналу информации.

Неэмоциональная стратегия – стратегия, которая строится на контроле эмоций и недопустимости их проявления в конфликте.

Объект конфликта – некоторая проблемная ситуация, в которой пересекаются интересы конфликтующих сторон. Ситуация, которая становится поводом для начала конфликта, называется его инцидентом.

Понимание – это универсальная операция мышления, связанная с усвоением нового содержания, включением его в систему устоявшихся идей и представлений.

Прямая стратегия – стратегия открытого обсуждения возникающих проблем.

Семантический барьер – барьер, возникающий, когда партнеры по общению пользуются одними и теми же знаками (в том числе словами) для обозначения совершенно разных вещей, а также при несовпадении тезаурусов, то есть лингвистического словаря языка, с полной смысловой информацией (ограниченный лексикон у одного из партнеров и богатый – у другого), и социальные, культурные, психологические, национальные, религиозные и другие различия.

Соревнование – способ разрешения конфликта, который предполагает, что обе стороны идут на открытое противостояние, при этом победителем конфликта признается тот, кто проявляет большую настойчивость, стойкость, рвение, хитрость и пр. (в зависимости от конкретной ситуации).

Сотрудничество – стратегия разрешения конфликта, при которой обе стороны стремятся договориться, причем договориться так, чтобы решение позволило обеим сторонам достичь определенной выгоды, обе стороны настроены на конструктивное поведение, поиск (часто очень длительный) взаимовыгодных решений, длительные переговоры, были готовы к спокойному поведению, учету интересов оппонента.

Стилистический барьер – барьер, возникающий, когда форма коммуникации и ее содержание не соответствуют друг другу.

Субъект конфликта – участник конфликта.

Уступчивость – эта стратегия предполагает, что одна из сторон пойдет на уступки другой стороне.

Уход от конфликта – пассивная стратегия разрешения конфликта, которая заключается в том, что стороны идут на взаимные уступки, стремясь избежать конфликта, сделать вид, что конфликта не существует, в этом случае потери от пассивного поведения воспринимаются ими как меньшие, нежели, например, репутационные потери или какие-либо риски (экономические, политические и пр.), которые могут возникнуть при переходе конфликта в открытую стадию.

Фонетический барьер – это препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего.

Эмоциональная стратегия – стратегия ведения конфликта, которая предполагает экстернализацию возникающих во время конфликтных ситуаций эмоций и акцентирование эмоционального дискомфорта, связанного с объектом конфликта.

ТЕМА 8

ЭТИКА И ЭТИКЕТ В МЕЖКУЛЬТУРНОЙ И ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Цели занятия:

- Сформировать научное представление об этике не только как о научной дисциплине, но и как особой сфере, затрагивающей деловое, межкультурное взаимодействие, а также повседневное общение;
- Проанализировать понятие «этикет» в контексте повседневной, деловой и межкультурной коммуникации;
- Акцентировать внимание студентов на правилах поведения в общественных местах;
- Охарактеризовать основные принципы, виды и кодекс профессиональной этики;
- Дать представление о субординации, рассмотреть правила общения на разных статусных уровнях;
- Познакомить студентов с правилами обращения, критики и комплиментов в деловой и межкультурной коммуникации; правилами обмена визитными карточками, преподнесения подарков и сувениров;
- Раскрыть особенности этикета в деловой и межкультурной коммуникации (этикет деловых приемов и презентаций, деловой этикет в культуре внешности);
- Раскрыть гендерные и национальные особенности в деловой коммуникации

Освоив учебный материал, студент должен: проявлять компетентности в вопросах этики и этикета, особенностей этики и этикета в деловой и межкультурной коммуникации.

Основные термины и понятия: этика, профессиональная этика, этика межкультурных отношений, правила поведения в общественных местах, субординация, правила обращения, этикет, деловой этикет, национальные особенности этикета, гендерные особенности этикета.

План семинарского занятия

1. Понятия «этика». Основные принципы профессиональной этики. Виды и кодекс профессиональной этики.

2. Правила поведения в общественных местах.
3. Субординация. Правила делового общения на разных уровнях. Правила обращения.
4. Понятие «этикет». Особенности этикета в деловой коммуникации (этикет деловых приемов и презентаций, деловой этикет в культуре внешности, подарки и сувениры). Национальные особенности делового этикета.
5. «Мужское» и «женское» в деловой и межкультурной коммуникации.

Темы докладов

1. Европейская деловая культура.
2. Североамериканская деловая культура
3. Деловая культура Востока и арабских стран.
4. Деловая культура в странах СНГ и Балтии.

Вопросы для самопроверки

1. Соотнесите понятия «мораль» и «нравственность»?
2. В чем суть «золотого правила нравственности? Применимо ли оно в сфере деловой и межкультурной коммуникации?
3. Назовите виды этики.
4. Охарактеризуйте основные положения кодекса профессиональной этики.
5. В чем проявляется нравственная культура личности? Назовите качества личности, которые особенно ценятся.
6. В чем сущность этики?
7. Чем отличаются этика и этика деловых отношений?
8. Каковы правила поведения в общественных местах?
9. Каковы особенности поведения студентов в университете?
10. Что такое субординация? Расскажите об особенностях делового общения на разных уровнях.
11. Как правильно обращаться к людям в различных ситуациях? Приведите примеры.
12. Что такое этикет?
13. Каковы особенности делового этикета?
14. В чем специфика межкультурного и делового общения в европейских странах?

15. Чем характеризуется этикет межкультурного общения в Китае?
16. Чем отличается деловой этикет в арабских странах?
17. Каковы особенности этикета в североамериканской деловой культуре?
18. Охарактеризуйте этикет приемов и презентаций.
19. Какие этикетные требования предъявляются к культуре внешности в деловой коммуникации?
20. Как влияют национальные особенности на этикет в культуре внешности?
21. Что такое «подарок» и «сувенир»? Чем они отличаются? Как правильно дарить сувениры и подарки в деловой коммуникации внутри фирмы? В межкультурной коммуникации?
22. Как правильно подарить цветы?
23. Зачем нужны визитные карточки? Как правильно принять и передать визитную карточку?
24. Каковы гендерные особенности процесса делового общения?
25. Какие гендерные аспекты необходимо учитывать в процессе межкультурной коммуникации?
26. Как правильно вести себя за столом и использовать столовые приборы?
27. Каковы особенности застольного делового этикета?

Задания

Задание 1. Из состава группы выбирается несколько пар студентов, которые будут критиковать друг друга. Задача слушателей найти ошибки в процессе критики.

Задание 2. Двое студентов говорят друг другу комплименты, сознательно допуская те или иные ошибки. Задача слушателей – разгадать ошибку, допущенную авторами сознательно.

Задание 3. Прочитайте ниже приведенные изречения Конфуция. Какие этические аспекты делового общения они иллюстрируют?

- Правитель должен быть правителем, а подданный – подданным, отец – отцом, а сын – сыном.

- Когда правитель любит справедливость, никто не осмелится быть непослушным, когда правитель любит правду, никто в народе не посмеет быть нечестным.
- Благоговейно относись к делу и честно поступай с другими.
- Слушаю слова людей и смотрю на их действия.
- Держать два конца, но использовать середину.
- Благородный муж, когда руководит людьми, то использует таланты каждого, малый человек, когда руководит людьми, то требует от них универсалий.
- Вести сражаться необученных людей – значит бросать их.¹

Задание 4. Ответьте на вопросы и подсчитайте результат:

Определите свою систему ценностей в нижеследующих ситуациях, используя такой код: совершенно согласен – СС; согласен – С; не согласен – НС, совершенно не согласен – СНС.

1. Не следует ожидать, что рабочие будут сообщать о своих ошибках руководству.
2. Возможны случаи, когда руководитель должен игнорировать требования контракта и нарушать стандарты безопасности, чтобы справиться с делом.
3. Не всегда возможно вести точную регистрацию расходов для отчетности, иногда поэтому необходимо давать примерные цифры.
4. Бывают случаи, когда нужно скрыть неблагоприятную информацию от начальства.
5. Нам следует делать так, как велят наши руководители, хотя мы можем сомневаться в правильности этих действий.
6. Иногда необходимо заняться личными делами в рабочее время.
7. Психологически иногда целесообразно задавать цели, немного превышающие норму, если это поможет стимулировать усилия работников.
8. Я бы раскрыл «желательную дату» отгрузки заказа, чтобы заполнить этот заказ.
9. Можно пользоваться служебной линией связи для личных телефонных разговоров, когда ею не пользуется компания.
10. Руководство должно быть ориентировано на конечную цель, поэтому цель обычно оправдывает средства.

¹ *Конфуций.* Лунь-юй // Древнекитайская философия : собр. текстов : в 2 т. – Т. 1. – М. : Мысль, 1972.

11. Если ради получения крупного контракта потребуется устройство банкета или легкая деформация политики компании, я дам на это разрешение.
12. Без нарушения политики компании и существующих инструкций жить невозможно.
13. Отчеты по контролю товарных запасов нужно составлять так, чтобы по полученным товарам фиксировались «нехватки», а не «излишки». (Этическая проблема здесь та же самая, что у кассы, когда кассир сдает меньше сдачи).
14. Использовать время от времени копировальную машину компании для личных или местных целей – вполне приемлемо.
15. Унести домой то, что является собственностью компании (карандаши, бумага, ленты для пишущей машины и т. д.), для личных нужд – приемлемая дополнительная льгота.

Оценка ответов в баллах: СНС – 0, НС – 1, С – 2, СС – 3.

Если вы набрали в сумме:

- 0 – Готовьтесь к церемонии канонизации в качестве святого.
- 1–5 – Вам можно идти в епископы.
- 6–10 – Высокий этический уровень.
- 11–15 – Приемлемый этический уровень.
- 16–25 – Средний этический уровень.
- 26–35 – Требуется моральное совершенствование.
- 36–44 – Происходит быстрое соскальзывание в пропасть.
- 45 – Охраняйте ценные вещи от самого себя.

Словарь к теме

Благородство – это способность человека жертвовать своими интересами во имя интересов других, совершать бескорыстные поступки. Это нравственное поведение высшего качества. Благородство предполагает тайное самопожертвование и помощь, которые не требуют огласки и благодарности.

Вежливость – это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. Суть вежливости – доброжелательность. Вежливость может проявляться по-разному. Существует несколько оттенков вежливости: корректность, учтивость, любезность, деликатность.

Визит вежливости – протокольный визит, который глава делегации наносит принимающей стороне, прежде чем начать деловую часть пребывания. В ходе визита вежливости уточняется программа пребывания делегации.

Визитная карточка – карточка с именем, отчеством, фамилией, указанием служебного положения, адресом, телефоном и другими сведениями о лице, вручающем или оставляющем ее при официальном знакомстве, посещении кого-либо.

Гуманизм – признание человека высшей ценностью.

Деликатность – это вежливость, проявляемая с особой мягкостью, тонкостью, чуткостью в отношении людей, с которыми происходит общение.

Добро и зло (противоположные нравственные начала в человеке), выражающие: добро – позитивное, созидательное, гармоничное качество личности; зло – агрессивное, разрушительное, эгоистичное состояние индивида).

Долг – необходимость подчиняться более значимой воле, чем собственная при выполнении нравственных обязательств.

Достоинство выражается в самоуважении, в осознании значимости своей личности. Достоинство не позволяет человеку унижаться, льстить, угождать ради своей выгоды, терпеть оскорбления со стороны других индивидов.

«Золотое правило» нравственности: «Поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе».

Корректность – несколько подчеркнутая, официальная, сухая вежливость, умение держать себя в рамках приличий в любых ситуациях, в том числе и конфликтных. Проявлять корректность – значит сохранять достоинство свое и своего партнера по общению.

Критерий принципа справедливости в деловом общении (по Аристотелю) – принцип «пропорционального равенства», согласно которому «понесший большие труды получает много, а понесший малые – мало».

Культурные нормы – предписания, требования, пожелания и ожидания соответствующего, общественно одобряемого поведения. Культурные нормы представляют собой некие идеальные образцы поведения в конкретных ситуациях. Они являются обязанностями и указывают меру необходимости в человеческих поступках, контролируют отклонения от нормы. Предстают в двух ипостасях – разрешение и запрещение. Культурные нормы выполняют функцию эталонов долженствования – красоты, доброты, храбрости, честности и т. д. Культурные нормы могут закрепляться в виде письменных кодексов (самурая, дворянина, строителя коммунизма в советскую эпоху), могут передаваться в устном предании народа путем литературной традиции и в процессе обучения.

Любезность – вежливость, в которой явно проявляется стремление быть приятным и полезным другому человеку.

Манера – внешняя форма поведения человека, получающая положительную или отрицательную оценку окружающих.

Мода – быстро проходящая популярность чего-либо или кого-либо.

Мораль – совокупность предписаний о правильном и неправильном поведении в соответствии с установленными нормами.

Нравы – понятие, близкое к «обычаям», но регулирующее не столько поведенческую сторону обыденной культуры, сколько обыденный уровень нравственности членов общества. Нравы связаны с ценностными ориентациями, образом миропонимания и интерпретацией окружающей действительности, нормами и правилами человеческих отношений, преподнесенными в обыденном изложении. Нравы – особо оберегаемые, высоко чтимые обществом массовые образцы действий; обычаи, имеющие моральное значение.

Обычаи – одобряемые обществом массовые образцы поведения, которые рекомендуется выполнять.

Предупредительность – это стремление первым оказать любезность, избавить другого человека от неудобства и неприятностей.

Привычка – установившаяся схема поведения в определенных ситуациях.

Регулятивы – нормы, требования, правила, программы, которые задаются людям существующей в данном обществе культурой.

Ритуал – стилизованный и тщательно распланированный набор символических жестов и слов, исполняемый подготовленными людьми, с целью драматизировать событие, вызвать у зрителей благоговейный трепет.

Скромность является проявлением высокой этической культуры. Она означает сдержанность в оценках, не бравирование своими достоинствами, служебным положением, уважение вкусов и привязанностей других людей. Дейл Карнеги утверждает: «Человек, который говорит только о себе, только о себе и думает. А человек, который думает только о себе – безнадежно некультурен. Он некультурен, как бы образован он ни был».

Совесть – соотнесение поступков человека с общепризнанными нормами морали.

Субординацией называют служебные отношения, построенные по принципу иерархичности и направленные на поддержание дистанции между начальником и подчиненным.

Тактичность – это, прежде всего, чувство меры, чувство границы в общении, превысив которые можно обидеть человека или поставить его в неловкое положение.

Точность – это моральная норма. Нарушение ее в общественной жизни, деловой сфере приводит к невыполнению контракта, срыву важного задания и др. «Точность – вежливость королей и долг всех добрых людей», – говорил французский король Людовик XVIII.

Традиции – обычаи, передаваемые от одного поколения к другому.

Учтивость – вежливость почтительная, проявляемая обычно к старшим. Уважение к родителям входит в любой свод писаных и неписаных правил от Ромула до наших дней. Соблюдаются обычаи и традиции народа почитать старших, любить родителей, уважать женщину.

Ценности – общепринятые убеждения относительно целей (эталонов, идеалов), к которым человек должен стремиться. Они составляют основу нравственных принципов. Различные культуры вырабатывают собственные системы ценностей, отдавая предпочтение разным ценностям: аскетизму, коллективизму, индивидуализму и другим, и определяя, что является ценностью (представления о добре и зле, правильном и неправильном, должном и недолжном).

Ценностные ориентации – предпочтения личности, позволяющие ей распределять объекты и явления окружающие ее по степени значимости.

Ценность – это фиксированная в сознании человека характеристика его отношения к объекту.

Честь обязывает человека добросовестно выполнять свои служебные, гражданские, профессиональные обязанности, быть правдивым, требовательным к себе и другим

Этика – наука, объектом изучения, которой, является мораль, а центральной проблемой – добро и зло.

Этика – это система норм нравственного поведения человека или группы людей.

Этикет – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращений и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда).

Этику делового общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данном учебно-методическом пособии авторы попытались упорядочить и облегчить студентам труд постижения процесса межкультурной и деловой коммуникации. На семинарских занятиях студенты приобщились к пониманию процесса коммуникации, выявили особенности деловой и межкультурной коммуникации, приобрели навыки различных аспектов делового и межкультурного взаимодействия. Авторы надеются, что в процессе изучения курса «Межкультурная и деловая коммуникация» студенты приобрели новые личностные качества, делающие их специалистами, приспособленными к жизни и деятельности в условиях техногенной цивилизации и информационного общества, когда информация и коммуникации играют огромную роль.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Громова, Л. А. Этика управления : учебно-методическое пособие / Л. А. Громова. – СПб. : Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2007. – 183 с.
2. Заставенко, В. А. Деловые коммуникации / В. А. Заставенко. – СПб., 2011 – 214 с.
3. Основы теории коммуникации : учебно-методическое пособие для студентов специальности 350400 «Связи с общественностью» / сост. Ж. В. Николаева. – Улан-Удэ : ВСГТУ, 2004. – 274 с.
4. Пашкова, А. В. Практикум по психологии общения : упражнения и задачи. – М., 2008. – 20 с.
5. Персональный менеджмент : практикум / под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. С. Д. Резника. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2012. – 304 с. – (Высшее образование).
6. Петухов, В. Б. Культурология / В. Б. Петухов, Т. В. Петухова. – Ульяновск : УлГТУ, 2013. – 289 с.
7. Солоницына, А. А. Профессиональная этика и этике : учебник / А. А. Солоницына. – Владивосток : Изд-во Дальневост. ун-та, 2005. – 200 с.
8. Психология и этика делового общения : учебник для вузов / под ред. проф. В. Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.
9. Рева, В. Е. Деловое общение : учебное пособие на электронном носителе / В. Е. Рева. – Пенза : ПГУ, 2003. – 240 с.
10. Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : Изд-во ТРТУ, 2006. – 180 с. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m161/> (дата обращения 26.04.2017).
11. Узерина, М. С. Этика делового общения : учебное пособие / сост. М. С. Узерина. – Ульяновск : УлГТУ, 2004. – 72 с.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ ПО КУРСУ
В НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКЕ УЛГТУ**

Шифр	Автор и название книги
<i>ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА</i>	
Ю9я7 Ж 60	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: теория и практика : учебник для бакалавров / М. Б. Жернакова, И. А. Румян-цева. – Москва : Юрайт, 2014. – 370 с. а - 4; ч/з - 1; ч/зо - 1
Ю9я7 К 64	Коноваленко, М. А. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров : для студ. вузов, обучающихся по эконом. направл. и спец. / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – Москва : Юрайт, 2014. – 468 с. а - 1
<i>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА</i>	
Ю7/8 А 49	Алехина, И. Имидж и этикет делового человека / И. Алехина. – 2-е изд. – Москва : Дело, 2001. – 112 с. ч/зо - 1
Ю9 А 62	Аминов, И. И. Психология делового общения / И. И. Аминов. – Москва : Омега-Л, 2006. – 304 с. а - 2; ч/з - 1; ч/зо - 1
Ю9я7 Б 15	Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб. пособие / О. А. Баева. – 4-е изд., испр. – Москва : Новое знание, 2003. – 367 с. ч/зо - 1
Ю9я7 Б 83	Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для бакалавров : для студ. вузов, обучающихся по эконом. напр. и спец. / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. – Москва : Юрайт, 2014. – 463 с. ч/зо - 1
Ю7/8я7 Б86	Ботавина, Р. Н. Этика деловых отношений : учеб. пособие для вузов / Р. Н. Ботавина. – Москва : Финансы и статистика, 2002. – 208 с. а - 3; ч/з - 1; ч/зо - 1
Ш143.21- 92/99 Б 87	Бриттни, Л. E-mail и деловая переписка : пер. с англ. / Л. Бриттни. – Москва : АСТ : Астрель, 2005. – 189 с. а - 1; ч/з - 1
Ш143.21- 92/99 Б 87	Бриттни, Л. E-mail и деловая переписка : пер. с англ. / Л. Бриттни. – Москва : АСТ : Астрель, 2005. – 189 с. а - 1; ч/з - 1
Ш2/7я7 В 24	Введенская, Л. А. Деловая риторика : учеб. пособие для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Ростов-на-Дону : МарТ, 2001. – 512 с. а - 1

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 1

Шифр	Автор и название книги
<i>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА</i>	
У В38	Веселов, П. В. Аксиомы делового письма : культура делового общения и официальной переписки / П. В. Веселов. – 4-е изд., перераб. – Москва : Маркетинг, 1993. – 79 с. хр/э - 1; хр-1 - 1
Ся7 В 43	Викулова, Л. Г. Основы теории коммуникации : практикум : учеб. пособие для студ. вузов, обучающихся по спец. 030602 (350400) «Связи с общественностью» / Л. Г. Викулова, А. И. Шарунов. – Москва : АСТ : Восток-Запад, 2008. – 316 с. а - 1
Ю9я7 Г 16	Галныкина, Г. Д. Психология деловых отношений : учеб.-метод. комплекс / Г. Д. Галныкина, Ю. Н. Лачугина. – Ульяновск : УлГТУ, 2003. – 121 с. б/о - 1; хр - 1
Ч73 Г 34	Гениева, Е. Ю. Библиотека как центр межкультурной коммуникации / Е. Ю. Гениева. – Москва : РОССПЭН, 2008. – 207 с. м/о - 1
Ю7/8я7 Г 41	Герчикова, И. Н. Деловая этика и регулирование международной коммерческой практики : учеб. пособие / И. Н. Герчикова. – Москва : Консалтбанкир, 2002. – 576 с. а - 3; ч/зо - 1
Чя7 Г 85	Гришаева, Л. И. Введение в теорию межкультурной коммуникации : учеб. пособие для вузов / Л. И. Гришаева, Л. В. Цурикова. – 3-е изд., испр. – Москва : Академия, 2006. – 333 с. а - 2; и - 2; хр/э - 1
Ю7/8 Д 29	Деловая этика и деловой этикет. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2007. – 252 с. а - 1
Ю9я7 Д 29	Деловое общение. Деловой этикет : учеб. пособие для вузов /авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – Москва : Юнити, 2005. – 431 с. а - 1; ч/з - 1
Ю7/8 Д 29	Деловой этикет и ведение переговоров : правила хорошего тона с комментариями психолога / авт.: Ханников А. В. – Москва : ЭКСМО : Книжкин Дом, 2005. – 383 с. а - 1; ч/зо - 1
Ю7/8я7 Д 25	Джордж, Р. Т. Де. Деловая этика : для колледжей и ун-тов : пер. с англ. / Р. Т. Де Джордж. – Москва : РИПОЛ КЛАССИК: Прогресс, 2003. – 734 с. а - 2

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 1

Шифр	Автор и название книги
<i>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА</i>	
Ш141.2-92/99 Д 84	Дускаева, Л. Р. Стилистика официально-деловой речи : учеб. пособие / Л. Р. Дускаева, О. В. Протопопова. – 2-е изд., испр. – Москва : Академия, 2012. – 264 с. а - 1; и - 1
Ю7/8я7 Д 84	Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для вузов / С. В. Дусенко. – 3-е изд., стер. – Москва : Академия, 2013. – 223 с. ч/зо - 1
Ю9я7 З-34	Зарецкая, Е. Н. Деловое общение : [учебник] : в 2 т. Т. 2 / Е. Н. Зарецкая. – Москва : Дело, 2004. – 719 с. ч/з - 1; ч/зо - 1
Чя7 З-63	Зинченко, В. Г. Межкультурная коммуникация. От системного подхода к синергетической парадигме : учеб. пособие / В. Г. Зинченко, В. Г. Зусман, З. И. Кирнозе. – 2-е изд. – Москва : Флинта : Наука, 2008. – 222 с. а - 4; ч/з - 1; ч/зо - 1
Ю9я7 И 37	Измайлова, М. А. Деловое общение : учеб. пособие / М. А. Измайлова. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2010. – 250 с. а - 1; ч/зо - 1
Ю9 И 60	Инджиев, А. А. Язык делового общения : легко и грамотно / А. А. Инджиев. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2007. – 253 с. а - 1
Ю7/8я7 К 38	Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник для вузов / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. – 2-е изд., перераб. – Москва : ИНФРА-М, 2014. – 382 с. а - 1; уч/б - 8; ч/зо - 1
Ю9я7 К 56	Ковальчук, А. С. Основы делового общения : учеб. пособие для вузов / А. С. Ковальчук. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2013. – 299 с. а - 1
Ш143.21-92/99 К 60	Колесникова, Н. Л. Деловое общение : учеб. пособие для учащихся ст. кл. школ, студ. вузов / Н. Л. Колесникова. – 4-е изд., испр. – Москва : Флинта : Наука, 2005. – 151 с. и - 3
Ю9я7 К 61	Колтунова, М. В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет : учеб. пособие для вузов / М. В. Колтунова. – 2-е изд., доп. – Москва : Логос, 2005. – 312 с. а - 5; ч/з - 1; ч/зо - 1
Ю9я7 К 63	Коммуникации в бизнесе : учеб. пособие / Е. А. Моисеенко [и др.]. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2007. – 316 с. а - 1

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 1

Шифр	Автор и название книги
<i>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА</i>	
Ю9я7 К 64	<p>Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – Москва : Юрайт, 2013. – 468 с.</p> <p style="text-align: right;">ч/зо - 1</p>
Ю9 К 64	<p>Коноваленко, М. Ю. Обман в деловом общении. Методы диагностики / М. Ю. Коноваленко. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. – 223 с.</p> <p style="text-align: right;">а - 1; ч/зо - 1</p>
Ю7/8 К 89	<p>Кузин, Ф. А. Культура делового общения : практ. пособие / Ф. А. Кузин. – Москва : Ось-89, [2005]. – 319 с.</p> <p style="text-align: right;">а - 3</p>
Ю9я7 К 89	<p>Кузин, Ф. А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика : практ. пособие / Ф. А. Кузин. – Москва : Ось-89, 2002. – 511 с.</p> <p style="text-align: right;">а - 1</p>
Ш2/7 К 89	<p>Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика / И. Н. Кузнецов. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2008. – 406 с.</p> <p style="text-align: right;">а - 1</p>
Ю7/8я7 Л 31	<p>Лачугина, Ю. Н. Этика деловых отношений : учеб. пособие / Ю. Н. Лачугина. – Ульяновск : УлГТУ, 2010. – 179 с.</p> <p style="text-align: right;">а - 2; б/о - 1; уч/б - 14; ч/з - 1; ч/зо - 1</p>
Ю9я7 Л 31	<p>Лачугина, Ю. Н. Деловое общение : учеб.-практ. пособие / Ю. Н. Лачугина. – Ульяновск : УлГТУ, 2010. – 149 с.</p> <p style="text-align: right;">б/о - 1; ч/зо - 1</p>
Ю9я7 М 21	<p>Мальханова, И. А. Деловое общение : учеб. пособие / И. А. Мальханова. – [6-е изд., испр. и доп.]. – Москва : Мир : Академический Проект, 2008. – 244 с.</p> <p style="text-align: right;">а - 1; ч/зо - 1</p>
Ш143.21 М 21	<p>Малюга, Е. Н. Функциональная прагматика межкультурной деловой коммуникации / Е. Н. Малюга. – 2-е изд., доп. – Москва : УРСС, 2008. – 314 с.</p> <p style="text-align: right;">и - 1</p>
Ю9я7 М 80	<p>Морозов, А. В. Деловая психология : учебник для высш. и средн. учеб. заведений / А. В. Морозов. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Академический проект, 2005. – 1036 с.</p> <p style="text-align: right;">ч/з - 1; ч/зо - 1</p>
Ю9 М 98	<p>Мюллер, А. П. Организационная коммуникация. Структуры и практики : пер. с англ. / А. П. Мюллер, А. Кизер. – Харьков : Гуманитарный Центр, 2005. – 436 с.</p> <p style="text-align: right;">а - 1; ч/з - 1; ч/зо - 1</p>

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 1

Шифр	Автор и название книги
<i>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА</i>	
У29я7 М 99	Мясоедов, С. П. Основы кросскультурного менеджмента : как вести бизнес с представителями других стран и культур / С. П. Мясоедов. – Москва : Дело, 2008. – 254 с. а - 1; ч/зо - 1
Ю7/8 О-60	Опалев, А. В. Умение обращаться с людьми...: этикет делового человека / А. В. Опалев. – Москва : Культура и спорт, 1996. – 318 с. ч/з - 1; ч/зо - 1
Ся7 О-75	Основы межкультурной коммуникации : практикум : учеб. пособие ... по спец. направления «Лингвистика и межкультурная коммуникация» / под ред. Л. Г. Викуловой. – Москва : АСТ : Восток-Запад : АСТ Москва, 2008. – 283 с. – Библиогр.: с. 267-283. а - 1
Ю9я7 П 16	Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пособие / А. П. Панфилова. – 3-е изд. – Санкт-Петербург : Знание, 2005. – 494 с. а - 8; ч/з - 1; ч/зо - 1
Ся7 П 27	Персикова, Т. Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура : учеб. пособие для вузов / Т. Н. Персикова. – Москва : Логос, 2007. – 225 с. а - 1; ч/з - 1
Чя7 П 31	Петухов, В. Б. Культурология : учеб.-практ. пособие / В. Б. Петухов, Т. В. Петухова. – Ульяновск : УлГТУ, 2012. – 236 с. б/о - 1; ч/зо - 1
Чя7 П 31	Петухов, В. Б. Культурология : учеб. пособие / В. Б. Петухов, Т. В. Петухова. – Ульяновск : УлГТУ, 2013. – 289 с. URL: http://venec.ulstu.ru/lib/disk/2013/Petuhovi.pdf . а - 3; б/о - 1; уч/б - 238; ч/з - 2; ч/зо - 2
Ю9я7 П 48	Покровская, Е. А. Бизнес-коммуникации : учеб. пособие для студ. вузов / Е. А. Покровская, И. Б. Лобанов. – Москва : Дашков и К° : Наука-пресс, 2010. – 287 с. ч/з - 1
Ю7/8 П 64	Поулсон, Н. Т. Этикет для будущего миллионера. Будьте безукоризненны! : пер. с англ. / Н. Т. Поулсон. – Москва : РИПОЛ классик, 2008. – 159 с. а - 2
Ю9я7 П 65	Почебут, Л. Г. Кросс-культурная и этническая психология : учеб. пособие / Л. Г. Почебут. – Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2012. – 334 с. – (Стандарт третьего поколения). а - 1

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 1

Шифр	Автор и название книги
<i>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА</i>	
Ю9я7 П 86	Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров : для студ. высш. учеб. заведений / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой . – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2013. – 591 с. ч/з - 1
Ю7/8я7 Р 34	Резчиков, Е. А. Деловая этика : учеб. пособие / Е. А. Резчиков . – 3-е изд., доп. – Москва : МГИУ, 2005. – 115 с. а - 1; ч/з - 1; ч/зо - 1
У Р 59	Рогожин, М. Ю. Документы делового общения / М. Ю. Рогожин . – Москва : МФПА, 2011. – 206 с. а - 1
Ю9я7 Р 83	Руденко, А. М. Деловые коммуникации : учебник для обучающихся по направл. подгот. 080200 «Менеджмент» и 081100 «Государственное и муниципальное управление» (квалификация (степень) «бакалавр») / А. М. Руденко . – Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. – 350 с. а - 2; ч/зо - 1
Ш2/7я7 Р 83	Руднев, В. Н. Риторика. Деловое общение : учеб. пособие / В. Н. Руднев . – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Кнорус, 2014. – 352 с. ч/з - 1
Ся7 Р 79	Рот, Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг : учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева . – Москва : Юнити, 2006. – 223 с. а - 1; ч/з - 1; ч/зо - 1
Чя7 С 14	Садохин, А. П. Культурология : учеб. пособие для вузов / А. П. Садохин . – Москва : Юнити, 2011. – 295 с. ч/зо - 1
Чя7 С 14	Садохин, А. П. Введение в теорию межкультурной коммуникации : учеб. пособие по дисциплине «Культурология» блока ГСЭ гос. образовательного стандарта / А. П. Садохин . – Москва : Кнорус, 2015. – 254 с. а - 2; ч/з - 1
Чя7 С 17	Самохина, Т. С. Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств : учеб. пособие / Т. С. Самохина . – Москва : Р. Валент, 2005. – 215 с. и - 1
Ю9я7 С 17	Самыгин, С. И. Деловое общение : учеб. пособие для студ. высш. проф. образования, обучающихся по спец. «Антикризисное управление» и др. спец. направл. «Менеджмент» / С. И. Самыгин, А. М. Руденко . – Москва : Кнорус, 2010. – 436 с. а - 1

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 1

Шифр	Автор и название книги
<i>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА</i>	
Ю7/8я7 С 50	Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений : учебник / Г. Н. Смирнов. – Москва : Проспект, 2008. – 179 с. а - 1; ч/з - 1
Ю7/8 С 60	Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол / Э. Я. Соловьев. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Ось-89, 2001. – 272 с. а - 2; ч/зо - 1
Ю9я7 С69	Социальная психология и этика делового общения : учеб. пособие / В. Ю. Дорошенко и др. ; под общ. ред. В. Н. Лавриненко. – Москва : Юнити : ЮНИТИ, 1995. – 161 с. а - 2; хр-1 - 2; ч/з - 1; ч/зо - 1
Ю7/8я7 С72	Спивак, В. А. Этика делового общения : текст лекций / В. А. Спивак. – Санкт-Петербург : СПбУЭФ, 1996. – 101 с. ч/зо - 1;
Ю7/8 Т 14	Тайгер, К. Странности современного этикета : как выжить в большом городе : пер. с англ. / К. Тайгер. – Москва : РИПОЛ классик, 2008. – 159 с. а - 1; ч/зо - 1
Ш1-92/99 Т 35	Тер-Минасова, С. Г. Война и мир языков и культур : вопросы теории и практики межъязыковой и межкультурной коммуникации : учеб. пособие : для студ. вузов, изучающих дисциплину «Иностр. яз.» / С. Г. Тер-Минасова. – Москва : АСТ : Астрель : Хранитель, 2007. – 287 с. и - 2
Ю9 Т38	Технология делового общения / авт.-сост. Кузнецов И. Н. – Москва : Экономпресс, 1999. – 120 с. ч/зо - 1
Ю9я7 Т 45	Титова, Л. Г. Деловое общение : учеб. пособие для вузов / Л. Г. Титова. – Москва : Юнити, 2008. – 271 с. а - 2; ч/з - 1; ч/зо - 1
Ю9я7 Т 45	Титова, Л. Г. Технологии делового общения : учеб. пособие для вузов / Л. Г. Титова. – Москва : Юнити, 2008. – 239 с. а - 1; ч/з - 1; ч/зо - 1
Ю7/8 Х 19	Ханиш, Х. Деловой этикет для работы и карьеры : пер. с нем. / Х. Ханиш. – 2-е изд., испр. – Москва : Омега-Л : СмартБук, 2008. – 128 с. а - 1; ч/зо - 1
Ю7/8 Ч51	Честара, Д. Деловой этикет. Паблик рилейшнз : пер. с англ. / Д. Честара. – Москва : ФАИР-ПРЕСС, 1997. – 334 с. ч/зо - 1

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 1

Шифр	Автор и название книги
<i>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА</i>	
Ю9я7 Ч-56	Чеховских, М. И. Психология делового общения : учеб. пособие / М. И. Чеховских . – Москва : Новое знание, 2006. – 252 с. ч/зо - 1
Ю7/8я7 Ш 42	Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения : учеб. пособие для средн. проф. образования / Г. М. Шеламова . – 4-е изд., стер. – Москва : Академия, 2005. – 159 с. а - 1; ч/з - 1; ч/зо - 1
Ю7/8я7 Ш 42	Шеламова, Г. М. Культура делового общения при трудоустройстве : учеб. пособие / Г. М. Шеламова . – Москва : Академия, 2006. – 63 с. ч/зо - 1
Ю9 Э 22	Эдмюллер, А. Модерация. Искусство проведения заседаний, конференций, семинаров : пер. с нем. / А. Эдмюллер, Т. Вильгельм . – Москва: Омега-Л, 2007. – 128 с. а - 1
Уя7 Э90	Этика делового общения и делопроизводство : учеб. пособие / В. А. Спивак, И. В. Андреева . – Санкт-Петербург : СПбУЭФ, 1994. – 64 с. хр/э - 1
Книги по теме <i>Этика. Этикет. История этики, этикета</i>	
Ю7/8 А 65	Андреев, В. Ф. Современный этикет и русские традиции / В. Ф. Андреев . – Москва : Вече, 2005. – 399 с. а - 1
Ю7/8я7 И20	Иванов В. Г. История этики Древнего мира : учеб. пособие для вузов / В. Г. Иванов . – Санкт-Петербург : Лань, 1997. – 256 с. ч/зо - 1
Ю7/8я7 И 20	Иванов, В. Г. История этики средних веков : учеб. пособие для вузов / В. Г. Иванов . – Санкт-Петербург : Лань, 2002. – 463 с. а - 1; ч/зо - 1
Ю7/8 К 89	Кузнецов, И. Н. Все об этикете / И. Н. Кузнецов . – 2-е изд., стер. – Минск : Книжный дом, 2005. – 671 с. а - 2; ч/зо - 1
Ю7/8 К 89	Кузнецов, И. Н. Современный этикет / И. Н. Кузнецов . – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2007. – 495 с. ч/з - 1

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 1

Шифр	Автор и название книги
<i>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА</i>	
Ю7/8 П 68	Правила вежливости и светского этикета / гл. ред. Н. Астахова . – Москва : Белый город, 2007. – 271 с. – Печ. по изд. «Правила светской жизни и этикета. Хороший тон» / сост. Юрьев и Владимирский . – СПб., 1889. а - 1; ч/зо - 1
Ю7/8я7 Р 17	Разин, А. В. Этика : учебник для вузов / А. В. Разин . – Москва : Академический проект, 2004. – 623 с. а - 5; ч/зо - 1
Ю7/8 Ф94	Фукс, Э. Иллюстрированная история нравов. Галантный век : пер. с нем. / Э. Фукс . – Москва : Республика, 1994. – 479 с. ч/зо - 1;
Ю7/8 Э 90	Этикет / отв. ред. М. Аксенова ; гл. ред. И. Меркина . – Москва : Мир энциклопедий Аванта+ : Астрель, 2007. – 407 с. б/о - 1
Книги по теме <i>Организационная, корпоративная культура</i>	
С А 42	Аксеновская, Л. Н. Ордерная модель организационной культуры / Л. Н. Аксеновская . – Москва : Академический проект : Трикста, 2007. – 298 с. а - 1
У В 19	Василенко, С. В. Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом / С. В. Василенко . – Москва : Дашков и К°, 2010. – 134 с. а - 2; ч/з - 1
С И 37	Изменение корпоративной культуры в организациях : [пер. с англ.] / Д. Денисон [и др.]. – Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2013. – 190 с. а - 3; ч/з - 1
Ся7 К 60	Колесников, А. В. Корпоративная культура современных организаций : курс лекций / А. В. Колесников . – Москва : Альфа-Пресс, 2011. – 444 с. а - 1
Ся7 М 61	Минаева, Л. В. Внутрикорпоративные связи с общественностью. Теория и практика : учеб. пособие для вузов / Л. В. Минаева . – Москва : Аспект Пресс, 2010. – 287 с. а - 2; ч/зо - 1

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 1

Шифр	Автор и название книги
<i>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА</i>	
Ся7 О-64	Организационная культура : учеб. пособие / авт.-сост. О. Е. Стеклова . – Ульяновск : УлГТУ, 2014. – 110 с. а - 3; б/о - 1; уч/б - 30; ч/з - 1; ч/зо - 1
С П 63	Построение организационной культуры компании : метод. пособие : прил. журн. «Справочник по управлению персоналом» / авт.-сост. А. Крымов . – Москва : МЦФЭР, 2011. – 71 с. ч/зо - 1
Ся7 С 30	Семенов, Ю. Г. Организационная культура : учеб. пособие / Ю. Г. Семенов . – Москва : Логос, 2006. – 255 с. а - 2; ч/з - 1
Ю7/8я7 С 50	Смирнов, Г. Н. Этика деловых отношений : учебник / Г. Н. Смирнов . – Москва : Проспект, 2008. – 179 с. а - 1; ч/з - 1
Ся7 С 60	Соломанидина, Т. О. Организационная культура в таблицах, тестах, кейсах и схемах : учеб.-метод. материалы / Т. О. Соломанидина . – Москва : Инфра-М, 2014. – 394 с. а - 2
Ся7 С 60	Соломанидина, Т. О. Организационная культура компании : учеб. пособие : для студ. вузов, обучающихся по спец. «Экономика труда» и др. экон. спец. / Т. О. Соломанидина . – Москва : Инфра-М, 2010. – 624 с. а - 2
Ся7 С 79	Стеклова, О. Е. Организационная культура : учеб. пособие / О. Е. Стеклова . – Ульяновск : УлГТУ, 2007. – 127 с. а - 3; б/о - 1; уч/б - 30; ч/зо - 1
Ся7 С 79	Стеклова, О. Е. Организационная культура : учеб.-метод. комплекс / О. Е. Стеклова . – Ульяновск : УлГТУ, 2005. – 132 с. а - 1; б/о - 1
С С 79	Стеклова, О. Е. Формирование инновационной составляющей организационной культуры предпринимательской организации / О. Е. Стеклова . – Ульяновск : УлГТУ, 2012. – 158 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://venec.ulstu.ru/lib/disk/2013/Steklova.pdf . а - 3; б/о - 1; ч/зо - 1;

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 1

Шифр	Автор и название книги
<i>ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА</i>	
С С 79	<p>Стеклова, О. Е. Формирование инновационной составляющей организационной культуры предпринимательской организации / О. Е. Стеклова. – Ульяновск : УлГТУ, 2012. – 158 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://venec.ulstu.ru/lib/disk/2013/Steklova.pdf.</p> <p style="text-align: right;">а - 3; б/о - 1; ч/зо - 1;</p>
Ся7 Т 46	<p>Тихомирова, О. Г. Организационная культура: формирование, развитие и оценка : учеб. пособие для вузов / О. Г. Тихомирова. – Москва : Инфра-М, 2013. – 150 с.</p> <p style="text-align: right;">а - 1;</p>
Уя7 Т 66	<p>Третьякова, Е. П. Теория организации : учеб пособие по спец. «Менеджмент организации» / Е. П. Третьякова. – 3-е изд., стер. – Москва : Кнорус, 2014. – 222 с.</p> <p style="text-align: right;">а - 1; ч/зо - 1;</p>
У29я7 У 67	<p>Управление социальным развитием организации : учебник для вузов / Н. О. Аблязова [и др.]. – Москва : ИНФРА-М, 2014. – 415 с.</p> <p style="text-align: right;">а - 2;</p>
У Ц 97	<p>Цыцарова, Н. М. Стратегическое развитие промышленных предприятий на основе управления корпоративной культурой / Н. М. Цыцарова. – Ульяновск : УлГТУ, 2011. – 205 с.</p> <p style="text-align: right;">а - 3; б/о - 1; ч/зо - 1;</p>
Ся7 Ш 23	<p>Шапиро, С. А. Организационные коммуникации в целях эффективной работы компании : учеб.-практ. пособие / С. А. Шапиро. – Москва : ГроссМедиа : Российский бухгалтер, 2007. – 332 с.</p> <p style="text-align: right;">а - 1;</p>
Уя7 Ш 39	<p>Шейн, Э. Организационная культура и лидерство : учебник для слушателей, обучающихся по программе «Мастер делового администрирования» / Э. Шейн. – 3-е изд. – Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2008. – 330 с.</p> <p style="text-align: right;">ч/зо - 1;</p>
С Э 45	<p>Элвессон, М. Организационная культура : пер. с англ. / М. Элвессон. – Харьков : Гуманитарный Центр, 2005. – 458 с.</p> <p style="text-align: right;">а - 5; ч/з - 1; ч/зо - 1;</p>

СТАТЬИ
Грушевицкая, Т. Г., Попков, В. Д., Садохин, А. П. Сущность этноцентризма и его роль в межкультурной коммуникации // Материалы сайта www.countries.ru , раздел «Культурология». – URL: http://www.countries.ru/library/intercult/roletno.htm .
Данилевская, Н. В. «Успешная женщина» в русской и китайской картине мира (к вопросу о динамике языка в меняющемся мире) / Н. В. Данилевская, Ху Сяосюэ // Вестник Пермского университета. Сер.: Российская и зарубежная филология. – 2013. – Вып. 3 (23). – С. 60–68. – Библиогр.: с. 67-68 (22 назв.).
Данилевская, Н. В. Русская и китайская «успешная женщина»: восприятие и толкование современниками / Н. В. Данилевская, Ху Сяосюэ // Вестник Пермского университета. Сер.: Российская и зарубежная филология. – 2014. – Вып. 3 (27). – С. 42–53. – Библиогр.: с. 51-53.
Докучаев, И. И. (доктор философских наук; профессор). Традиционная культура сегодня: Иран – глобализация и поиск самоидентичности / И. И. Докучаев // Вопросы культурологии. – 2015. – № 12 (декабрь). – С. 74–81. – фот.
Дьякова, М. Г. Интеграционный потенциал культуры в поликультурной среде / М. Г. Дьякова, А. А. Дьякова // Известия Волгоградского государственного технического университета. Сер.: Проблемы социально-гуманитарного знания. – 2015. – № 7. – С. 15–17. – Библиогр.: с. 17 (3 назв.).
Дэцидэма, Д. Язык как средство трансляции культуры в процессе межкультурной коммуникации / Д. Дэцидэма, С. В. Будаева // Гуманизация образования. – 2014. – № 6. – С. 51-54. – Библиогр.: с. 54 (6 назв.).
Дэцидэма, С. В. Будаева // Письменный язык в межкультурной коммуникации / Дэцидэма, С. В. Будаева // Гуманизация образования. – 2014. – № 5. – С. 87-95. – Библиогр.: с. 94–95 (28 назв.).
Кабакчи, В. В. (доктор филологических наук ; профессор кафедры теории языка и переводоведения Санкт-Петербургского университета экономики и финансов). В чужой монастырь со своим лингвокультурным уставом: обращение / В. В. Кабакчи, З. Г. Прошина // Личность. Культура. Общество. – 2012. – Т. 14, № 69/70, вып. 1. – С. 164–173. – Аннот. на рус. и англ. яз. – Библиогр.: с. 173 (16 назв.). – 2 фот. - НБ УлГТУ
Катермина, В. В. (доктор филологических наук). Культурно-определяющая доминанта – ключ к пониманию межкультурных взаимодействий / В. В. Катермина // Русский язык за рубежом. – 2015. – № 5. – С. 59-64. – Библиогр.: с. 64 (15 назв.). – цв. фот.

СТАТЬИ
Коновалова, Н. Г. Межкультурная коммуникация и социальные ценности в студенческой среде / Н. Г. Коновалова // Известия Саратовского университета. Новая серия. Сер.: Социология. Политология. – 2013. – Вып. 3. – С. 63–65. – Примеч.: с. 65. – Библиогр. в примеч.
Короткова, Г. К. (кандидат экономических наук; доцент). Роль межкультурных коммуникаций в процессе глобализации мировой экономики / Г. К. Короткова, Л. Т. Ткачук // Вестник Иркутского Государственного Технического Университета. – 2015. – № 1. – С. 159-163. – Библиогр.: с. 163 (9 назв.).
Мищук, А. Н. К роли культурных ценностей в межгосударственном диалоге / А. Н. Мищук // Культура: управление, экономика, право. – 2012. – № 2. – С. 3–5.
Молчанова, Г. Г. (доктор филологических наук). Традиции гасстики как отражение национальной и региональной идентичности = Gastic Traditions as a Reflection of National and Regional Identity / Г. Г. Молчанова // Вестник Московского университета. Сер. 19, Лингвистика и межкультурная коммуникация. – 2013. – № 2. – С. 20–26. – НБ УлГТУ
Мочалов, Е. В. Этика как механизм гармонизации отношений в межкультурной коммуникации / Е. В. Мочалов, В. П. Фурманова // Интеграция образования. – 2014. – № 4. – С. 37-43. – Библиогр.: с. 42.
Нестерова, О. А. (кандидат филологических наук ; доцент ; заведующая кафедрой мировой культуры ИМО и СПН ГОУ ВПО «Московский государственный лингвистический университет»). Межкультурная коммуникация в контексте российско-китайского взаимодействия / О. А. Нестерова // Личность. Культура. Общество. – 2011. – Т. 13, № 61/62, вып. 1. – С. 158–166. – Аннот. на рус. и англ. яз. – Библиогр.: с. 166 (5 назв.). – 1 фот., 3 рис. - НБ УлГТУ
Нин, Х. И. (аспирант). Стереотип восприятия русского бизнесмена : (на материале китайскоязычных интернет-источников) / Х. И. Нин // Вестник Челябинского государственного университета. – 2015. – № 20. – С. 83–87. – Библиогр.: с. 85 (10 назв.). URL: http://www.lib.csu.ru/vch/375/014.pdf
Отюцкий, Г. П. (доктор философских наук; профессор). 12 лекций по информационной антропологии. Лекция 10. Информационные аспекты межкультурной коммуникации / Г. П. Отюцкий // СОТИС - социальные технологии, исследования. – 2015. – № 1 (69). – С. 63–80. – Продолж. Начало: № 3–6, 2012; № 1-4, 2013; № 1, 6, 2014. – Примеч.: с. 63. – Библиогр.: с. 80 (23 назв.). – 2 рис., 3 табл.

СТАТЬИ
Палкин, А. Д. (кандидат филологических наук, доцент факультета иностранных языков МПГУ). Межкультурная коммуникация как столкновение культур / А. Д. Палкин // Свободная мысль. – 2011. – № 3 (1622). – С. 177-186. – Библиогр. в сносках. – НБ УлГТУ
Перкова А.А. Особенности межкультурного общения / А. А. Перкова // Межкультурная коммуникация и общие вопросы языкознания. – Екатеринбург, 2013. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://dspace.bsu.edu.ru/bitstream/123456789/6552/1/Perkova_Osobennosti.PDF .
Понятие коммуникации и ее роль в концепции культуры [Электронный ресурс] // Электронная библиотека / Новый гуманитар. ин-т. – Электросталь, 2007. – URL: http://www.noungi.ru/E-LIBRARY/mkk.html . – 27.01.12
Путин, В. В. Владимир Путин: «Для каждого народа вопрос сохранения родного языка – это вопрос сохранения идентичности, самобытности и традиций» / В. В. Путин // Наша молодежь. – 2015. – № 11/12. – С. 3–4. – 1 фот. – НБ УлГТУ
Родионова, Е. А. Проблема межкультурных коммуникаций в организационной культуре предприятия [Электронный ресурс] / Е. А. Родионова – СПб. – 2009. – Режим доступа: http://kafpsy.spbstu.ru/index.php?mod=articles3_items_more&id_item=40&id
Романова, А. П. (доктор философских наук; профессор). Чужой как монстр: образ России в западном дискурсе / А. П. Романова, Л. А. Холова // Каспийский регион: политика, экономика, культура. – 2015. – № 4. – С. 242–247. – Библиогр.: с. 246–247.
Руденко, Н. С. (кандидат педагогических наук; доцент). Ошибки атрибуции в межкультурной коммуникации и пути их преодоления / Н. С. Руденко // Педагогическое образование в России. – 2015. – № 11. – С. 37-42. – Библиогр.: с. 41-42 (15 назв.). – 2 рис.
Самкова, В. А. Глобализация как социально-синергетический процесс / В. А. Самкова // Век глобализации. – 2014. – № 1. – С. 104–110. – Библиогр.: с. 110 (8 назв.).
Скаковская, Л. Н. К вопросу о коммуникативной функции современной художественной литературы стран СНГ и Балтии / Л. Н. Скаковская // Вестник Тверского государственного университета. – 2011. – № 3 (Филология). – С. 154–161. – Библиогр.: с. 160 (9 назв.).

СТАТЬИ
Хлызова, А. А. Роль российского телевидения в процессах межкультурной коммуникации / А. А. Хлызова // Известия Уральского федерального университета. Сер. 1, Проблемы образования, науки и культуры. – 2014. – № 3 (129). – С. 121–126. – Библиогр.: с. 126 (7 назв.). URL: http://elar.urfu.ru/handle/10995/25632
Шабанов, А. А. Феномен культурного шока в системе глобализационных процессов / А. А. Шабанов // Вестник Московского университета. Сер. 19, Лингвистика и межкультурная коммуникация. – 2012. – № 1. – С. 164–169. – НБ УлГТУ
Шибико, О. С. (соискатель). Синтез традиций и новаций в японской культуре как причина ее популярности в России / О. С. Шибико // Вопросы культурологии. – 2015. – № 2 (февраль). – С. 21–25. – Библиогр.: с. 24–25 (23 назв.). – табл.
Юй Чуньбо (доцент). Анализ причины возникновения препятствий в межкультурной коммуникации / Юй Чуньбо // Современные гуманитарные исследования. – 2012. – № 6. – С. 169–170. – Библиогр.: с. 170.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ

1. Понятие «коммуникация» и подходы к его определению. Виды, уровни и функции коммуникации.
2. Каковы основные концепции коммуникации.
3. Особенности деловой коммуникации.
4. Культурные сценарии деятельности: труда, учебы, досуга.
5. Определение общения: Чем отличаются понятия «коммуникация» и «общение»?
6. Что такое «цель общения»? Назовите разновидности общения в зависимости от цели общения.
7. В чем сущность «внутреннего» и «внешнего» аспекта общения?
8. Что такое «культурный сценарий общения?». Приведите примеры.
9. Охарактеризуйте содержание общения по его разновидностям (материальное, кондиционное, деятельное, мотивационное, когнитивное).
10. В чем отличие формального и неформального общения? Какие их разновидности вы знаете?
11. К какому виду общения относятся: деловое общение, межкультурное общение, любовь, дружба? Ответ обоснуйте.
12. Какие виды знаковых систем существуют?
13. Охарактеризуйте семиотическое поле культуры и язык культуры.
14. Какое значение семантическое поле культуры имеет в процессе межкультурной коммуникации?
15. Раскройте роль естественного языка в развитии культуры.
16. Назовите функции языка.
17. Проведите разграничение понятий: национальный язык, племенные разговорные языки, одноаульные бесписьменные языки; литературный язык, просторечие, диалекты; профессиональный и социальный жаргон, табуированные слова.
18. Раскройте сущность «гипотезы Сепира-Уорфа».
19. Охарактеризуйте понятие «культура речи». Назовите основные правила речи.
20. Какие стили речи вам известны? Охарактеризуйте их.
21. Что такое контекст? Приведите примеры.
22. Как правильно провести беседу?

ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 2

23. Чем отличается совещание от беседы? Какие правила подготовки и проведения совещаний существуют? Какие виды совещаний вы знаете?
24. Какие существуют требования к организации и проведению переговоров?
25. Как правильно подготовиться к публичному выступлению?
26. Назовите основные методы убеждения.
27. Как правильно разговаривать по телефону?
28. Охарактеризуйте знаковые системы записи. Какие виды письменных официальных документов вам известны? Охарактеризуйте правила их правильного оформления.
29. В чем состоит сущность понимания в процессе коммуникации?
30. Какие барьеры в коммуникации вам известны? Охарактеризуйте их.
31. Каковы основные принципы и правила спора?
32. Какие приемы можно использовать для убеждения собеседника?
33. Что такое конфликт?
34. Какие виды конфликтов вы знаете?
35. Какие методы разрешения конфликтов существуют?
36. Чем отличаются конфликты в деловой и межкультурной коммуникации?
37. Что такое критика?
38. Чем отличаются конструктивная и неконструктивная критика?
39. Как правильно критиковать?
40. Что такое комплимент?
41. Чем отличаются комплименты в обыденной и деловой жизни?
42. Зачем говорить комплименты в деловой коммуникации?
43. Как правильно говорить комплименты?
44. Соотнесите понятия «мораль» и «нравственность»?
45. В чем суть «золотого правила нравственности»? Применимо ли оно в сфере деловой и межкультурной коммуникации?
46. Назовите виды этики.
47. Охарактеризуйте основные положения кодекса профессиональной этики.
48. В чем проявляется нравственная культура личности? Назовите качества личности, которые особенно ценятся.

ОКОНЧАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ 2

49. В чем сущность этики?
50. Чем отличаются этика и этика деловых отношений?
51. Каковы правила поведения в общественных местах?
52. Каковы особенности поведения студентов в университете?
53. Что такое субординация? Расскажите об особенностях делового общения на разных уровнях.
54. Как правильно обращаться к людям в различных ситуациях? Приведите примеры.
55. Что такое этикет? Каковы особенности делового этикета?
56. В чем специфика межкультурного и делового общения в европейских странах?
57. Чем отличается деловой этикет в арабских странах?
58. Каковы особенности этикета в североамериканской деловой культуре?
59. Охарактеризуйте этикет приемов и презентаций.
60. Какие этикетные требования предъявляются к культуре внешности в деловой коммуникации?
61. Как влияют национальные особенности на этикет в культуре внешности?
62. Что такое «подарок» и «сувенир»? Чем они отличаются? Как правильно дарить сувениры и подарки в деловой коммуникации внутри фирмы? В межкультурной коммуникации?
63. Как правильно подарить цветы?
64. Зачем нужны визитные карточки? Как правильно принять и передать визитную карточку?
65. Каковы гендерные особенности процесса делового общения?
66. Какие гендерные аспекты необходимо учитывать в процессе межкультурной коммуникации?
67. Как правильно вести себя за столом и использовать столовые приборы?
68. Каковы особенности застольного делового этикета?

Учебное электронное издание

ПЕТУХОВ Валерий Борисович
ПЕТУХОВА Татьяна Владимировна

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ И ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Учебно-методическое пособие
для студентов всех факультетов УлГТУ

Редактор Ю. С. Лесняк

ЭИ № 919. Объем данных 0,7 Мб.

Печатное издание

Подписано в печать 23.05.2017. Формат 60×84/16.

Усл. печ. л. 5,35. Тираж 100 экз. Заказ № 489.

Ульяновский государственный технический университет
432027, г. Ульяновск, ул. Северный Венец, д. 32.
ИПК «Венец» УлГТУ, 432027, г. Ульяновск, ул. Северный Венец, д. 32.
Тел.: (8422) 778-113
E-mail: venec@ulstu.ru
<http://www.venec.ulstu.ru>