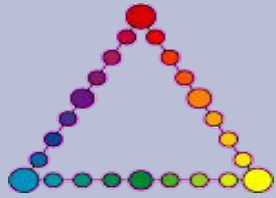


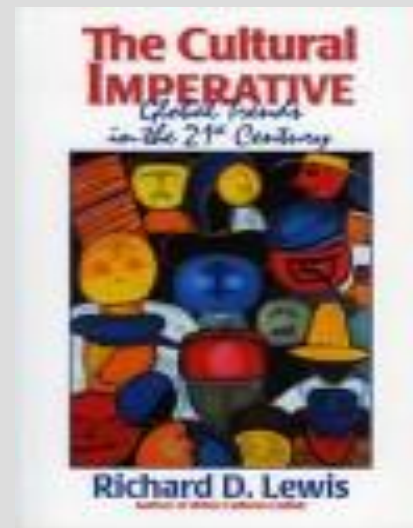
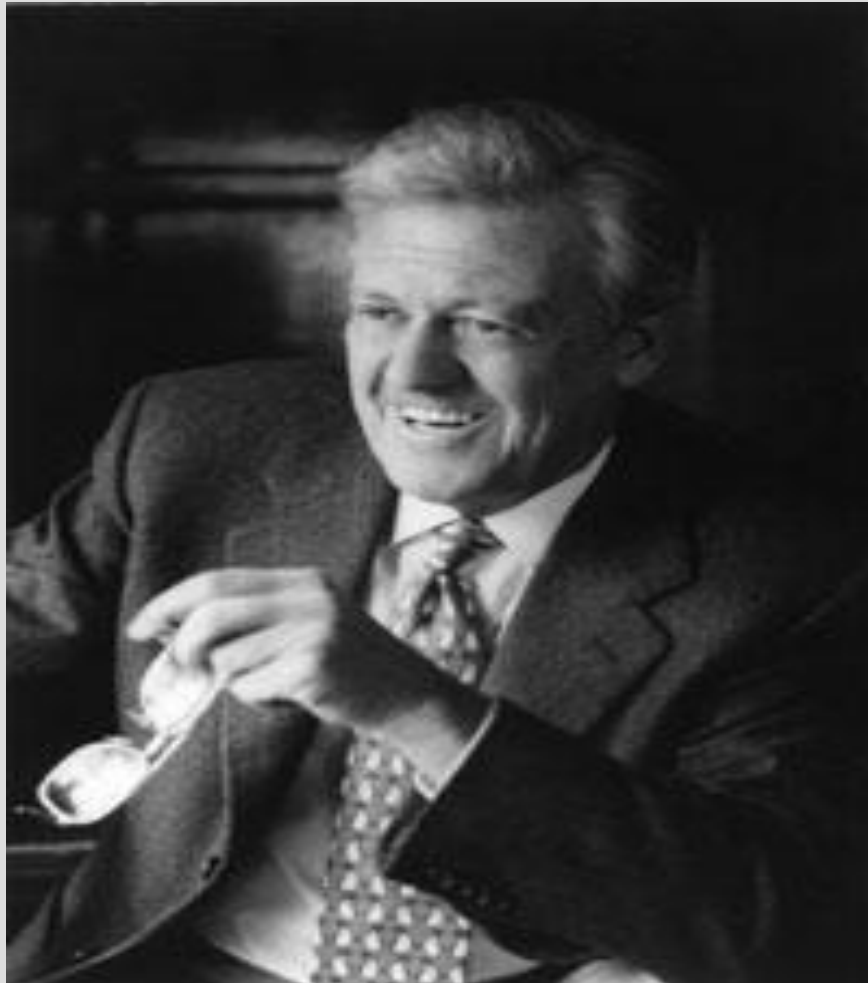
Наталья Рассказова

Кросскультурные аспекты деловой коммуникации

(преодоление коммуникативного барьера)

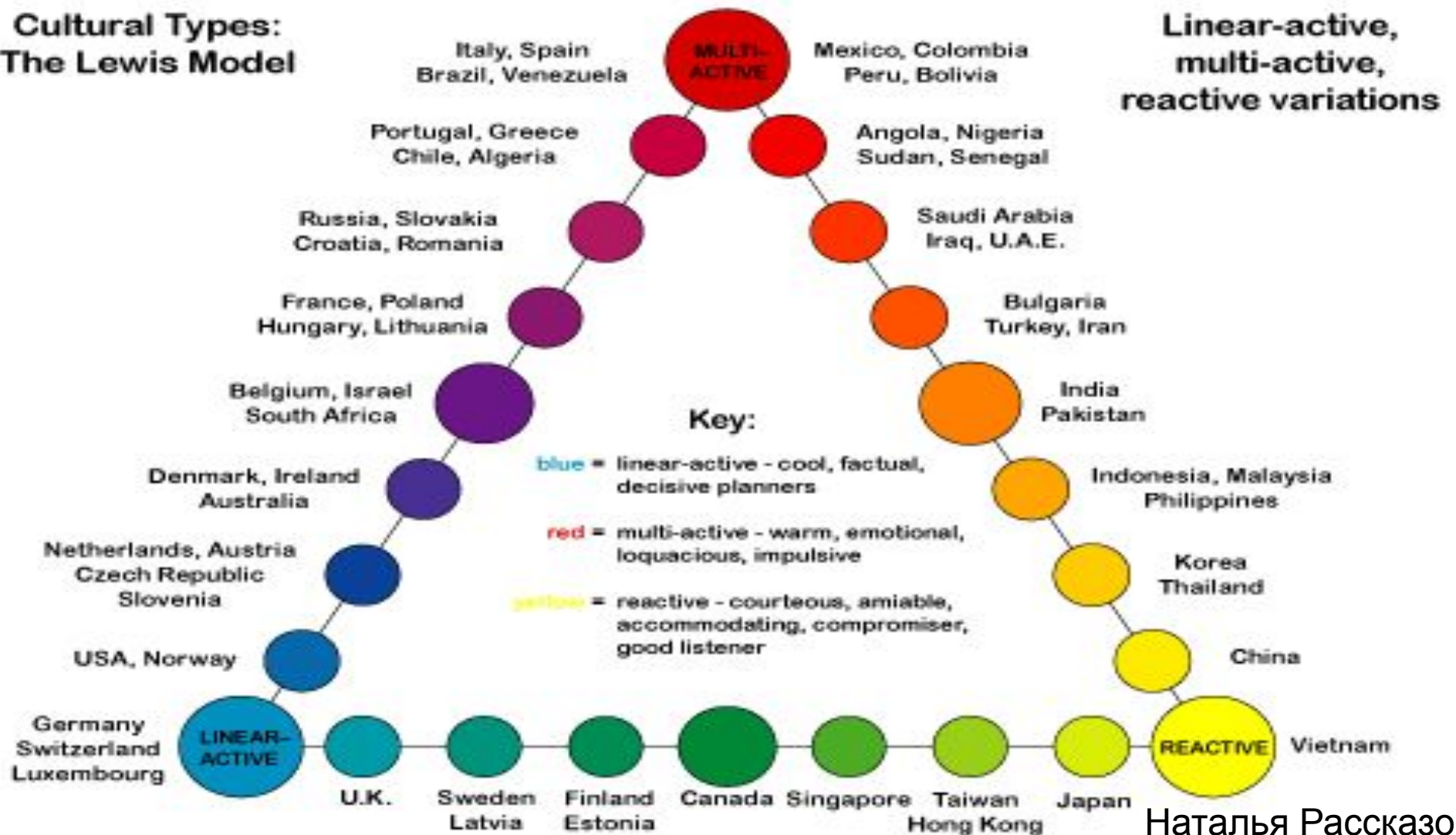


Richard D. Lewis Communications



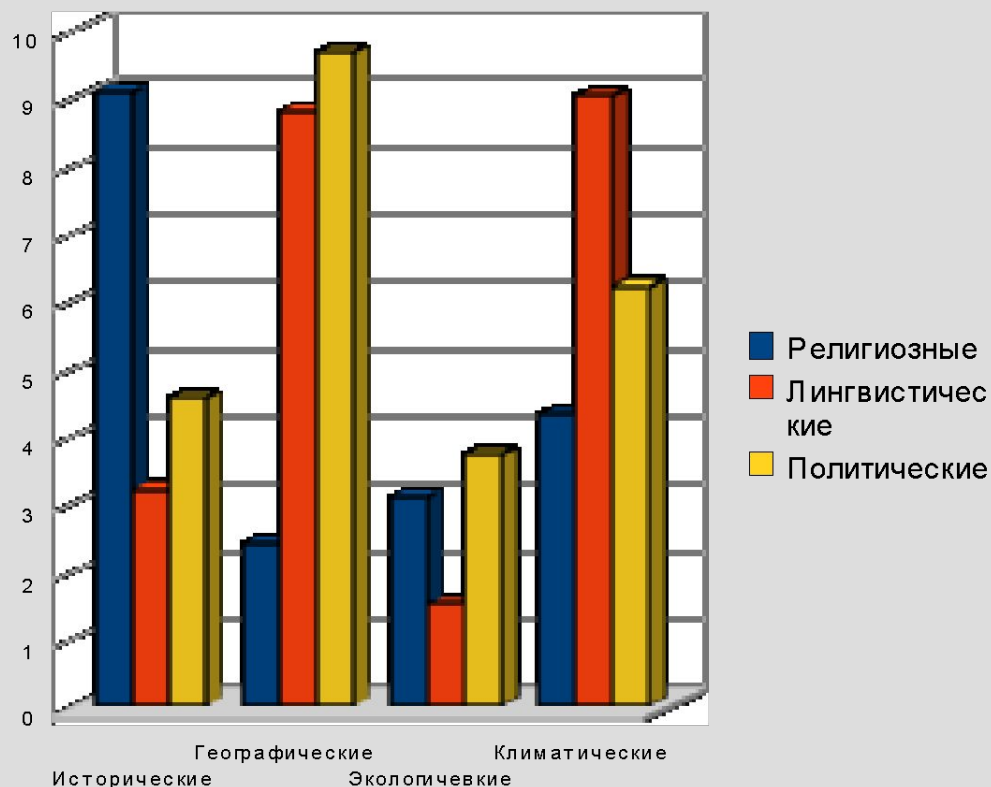
Классификация культур (Richard D. Lewis)

Cultural Types: The Lewis Model



Факторы, оказавшие влияние на формирование различных коммуникативных культур

- Исторические
- Географические
- Религиозные
- Экологические
- Климатические
- Лингвистические
- Политические



Классификация культур по типу коммуникации (Richard D. Lewis)

По типу коммуникации:

1. Линейно-активные
2. Мульти-активные
3. Реактивные

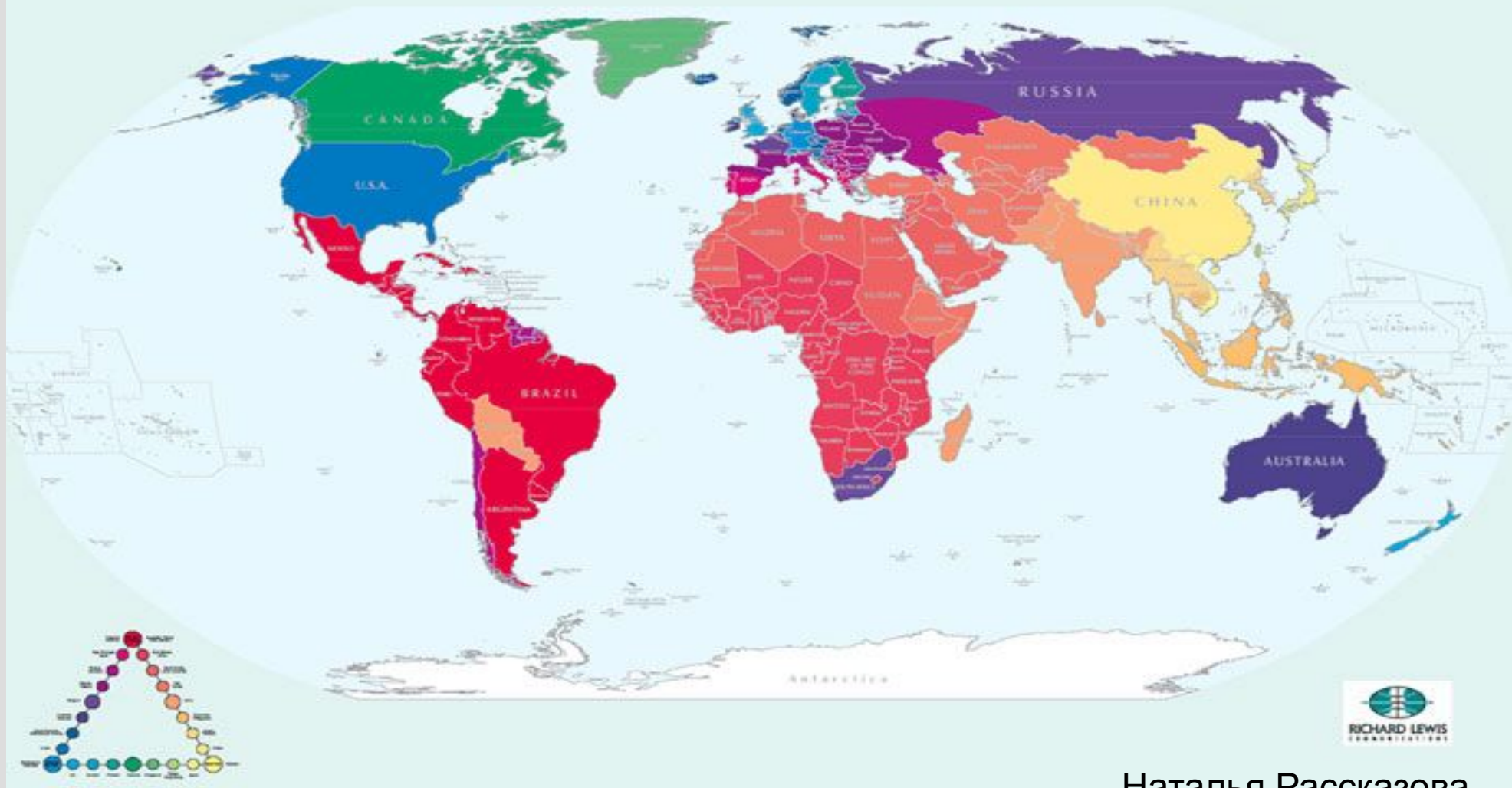
2 →

← 1

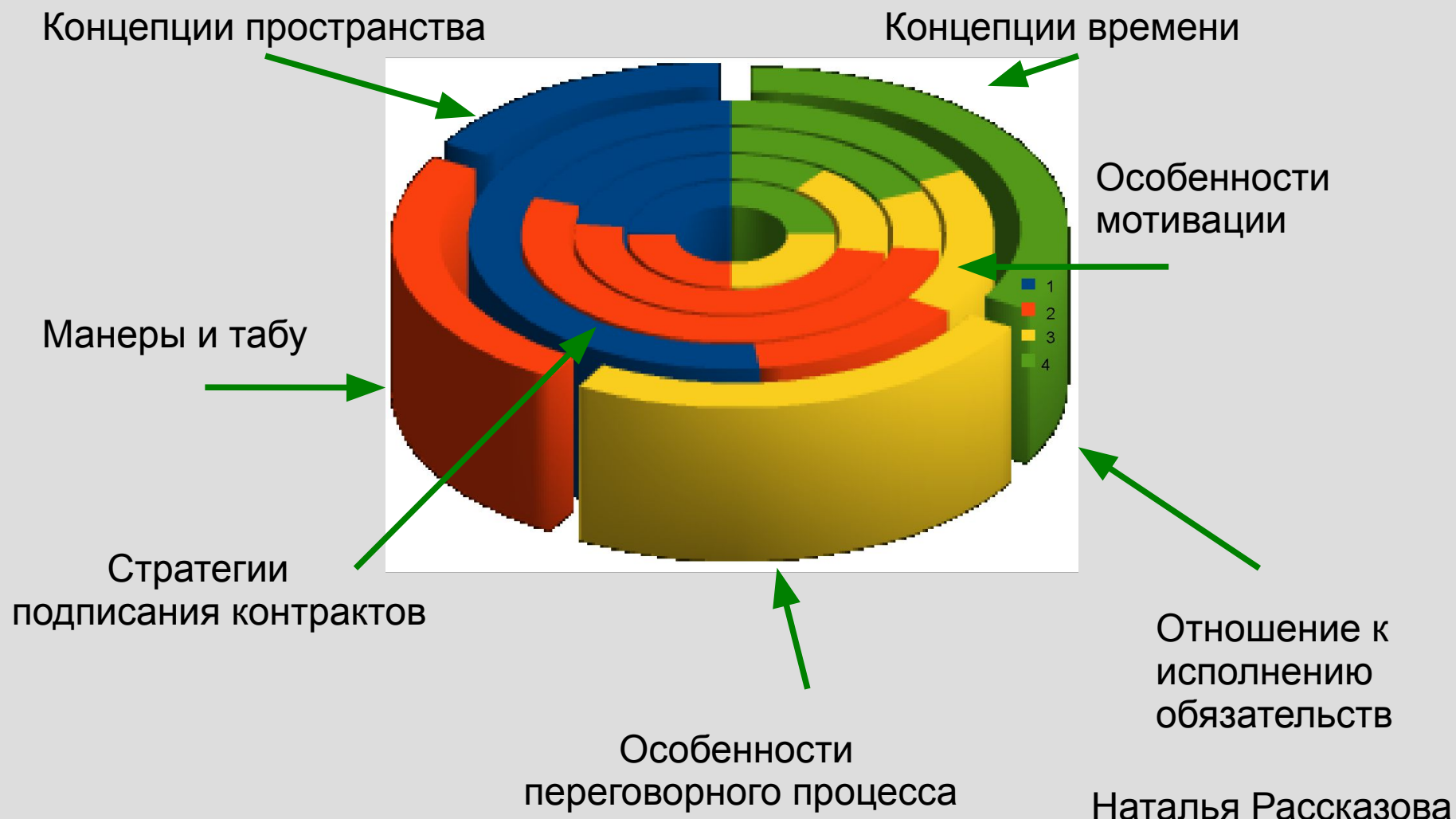
← 3

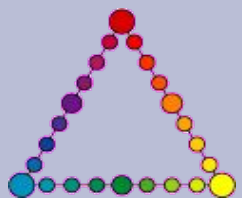
Национальные культурные профили

NATIONAL CULTURAL PROFILES



Национальные модели коммуникации в переговорном процессе



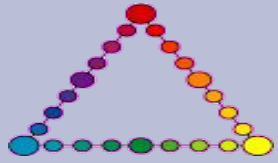


Культура деловой коммуникации

Особенности национальных культур: система верований, система ценностей и убеждений, концепции пространства, времени

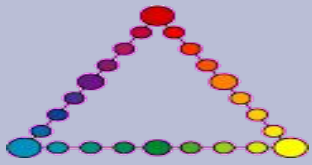
Модели поведения на деловых переговорах: язык телодвижений, стиль слушания, ожидания аудитории

Модели коммуникации: концепции статуса, гендерных различий, стиль лидерства, язык менеджмента, манеры и табу, факторы мотивации, стиль ведения переговоров, соглашения и обязательства.



Система ценностей и убеждений, характерная для линейно-активной культуры

- Ориентация на достижение поставленных целей
- Высокая степень организованности, пунктуальность
- Пошаговое планирование будущего
- Использование логических аргументов в конфликтах
- Ориентация на быстрое эффективное решение проблем
- Ориентация на факты, личности и законопослушность
- Следование повестке дня, инструкции или расписанию
- Правда важнее дипломатии
- Обсуждение нерациональных распоряжений начальства
- Признание своих ошибок
- Индивидуальные цели
- Разделение личной социальной жизни и бизнеса
- Использование официальных каналов отношений
- Ориентация на продвижение продукта

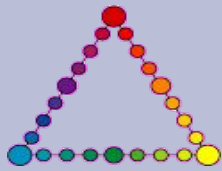


Система ценностей и убеждений, характерная для мульти-активной культуры

- Ориентация на личные взаимоотношения
- Нет фиксации на сроках, дедлайне, времени
- Несколько вещей делаются одновременно
- Сочетание личных, социальных отношений и бизнеса
- Ценится умение красиво говорить, общение, выразительность, харизма
- Принимаемые решения носят всеобъемлющий характер
- Оправдываются собственные ошибки
- Нет понятия «потери лица»
- Обход неконструктивных распоряжений начальства
- Поиск лица, принимающего решение
- Ориентация на потребности людей
- Большие планы
- Выстраиваются отношения с людьми
- Легкое отношение к собственности
- Ограниченное уважение к представителям власти и официальным лицам
- Отношения ценятся больше, чем товары.

Национальные культурные профили Европы





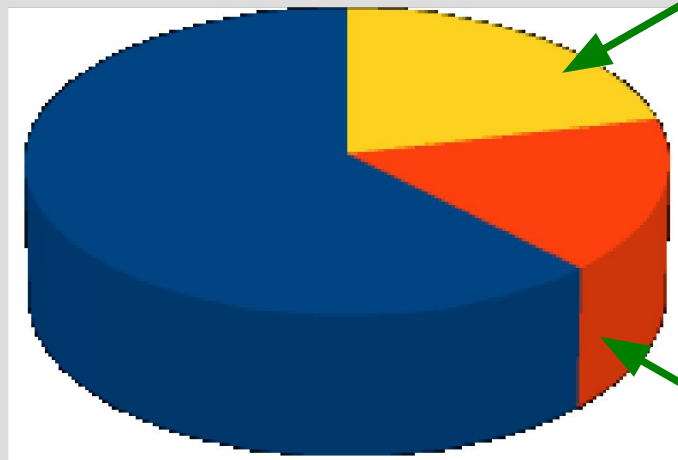
Система ценностей и убеждений, характерная для реактивной культуры

- Концепция «потери лица»
- Ориентация на гармоничные отношения внутри компании
- Ориентация на цели компании, которые ставит выше собственных целей
- Реакция на слова и действия партнера
- Уважение к возрасту, мудрости и опыту
- Ориентация деловые и социальные взаимоотношения
- Подчинение приказам и распоряжениям
- Соккрытие собственных ошибок
- Использование сетевых ресурсов
- Поочередное выполнение задач
- Ориентация на психологический комфорт собеседника в общении
- Пошаговые решения
- Строительство гармоничные отношения между компаниями

Преодоление коммуникативного барьера в общении с иностранными деловыми партнерами

Кросс-культурная сенситивность

Переговорные стратегии с учетом
кросскультурного дифференциала



Способы достижения эмпатии

Стиль коммуникации, характерный для линейно-активной культуры

Собеседник линейно-активного типа:

Аргументирует фактами

Строго следует плану и повестке дня

Речь использует для передачи информации

Предпочитает правду дипломатии

Использует диалог

Редко перебивает

Имеет невыразительный язык тела

Предпочитает не выказывать чувства

Стиль коммуникации, характерный для мульти-активной культуры

Собеседник мультиактивного типа:

Использует речь для обмена мнениями

Часто перебивает собеседника

В конфликте ведет себя эмоционально

Часто отклоняется от запланированной повестки дня

Язык тела (невербальные реакции) выразительны

Манипулирует, неискренен

Взволнован, эмоционален

Дипломатичен

Выказывает чувства

Говорит большую часть времени

Стиль коммуникации, общепринятый в реактивных культурах

Собеседник реактивного типа :

Большую часть времени слушает

Никогда не перебивает

Никогда не вступает в конфликт

Следует повестке дня

Имеет невыразительную мимику, жесты, и др.

Уважителен, непрямолинейен

Скрывает чувства

Ценит дипломатичный подход выше правды

Использует речь для создания чувства гармонии

Кажется непостижимым

Создание кросс-культурного капитала компании

