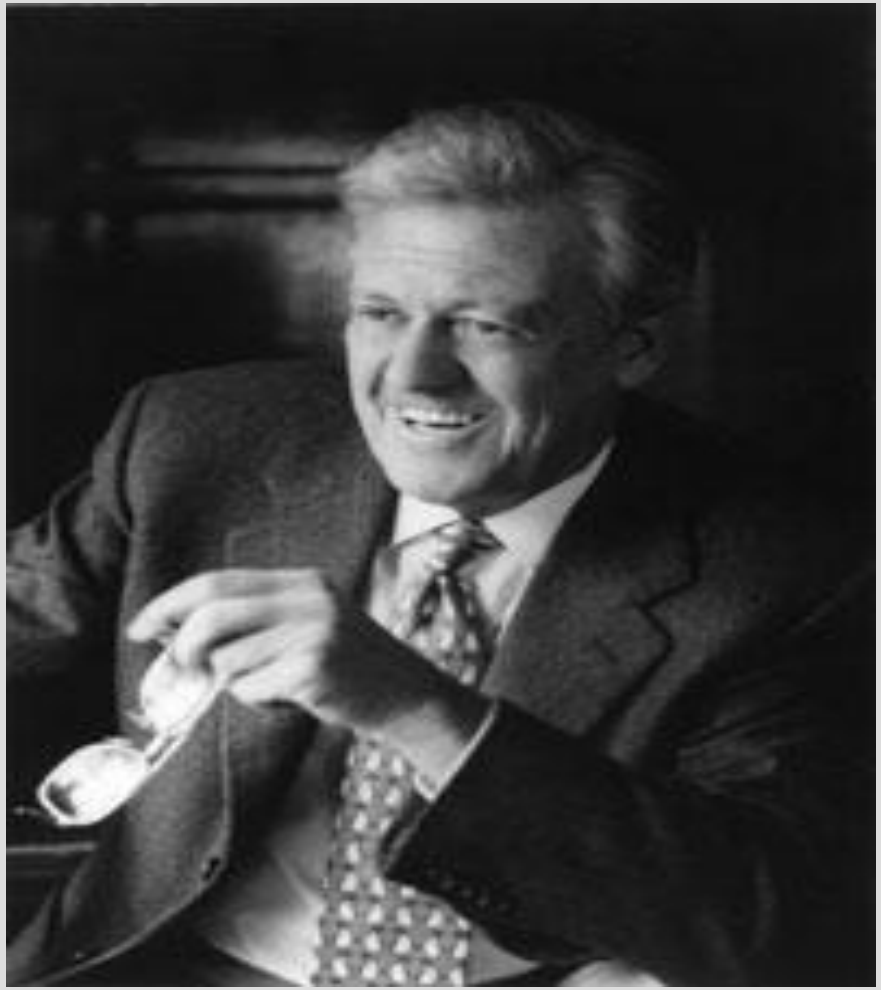
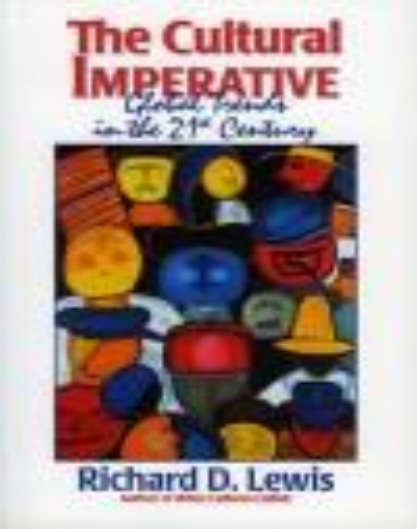
Наталья Рассказова

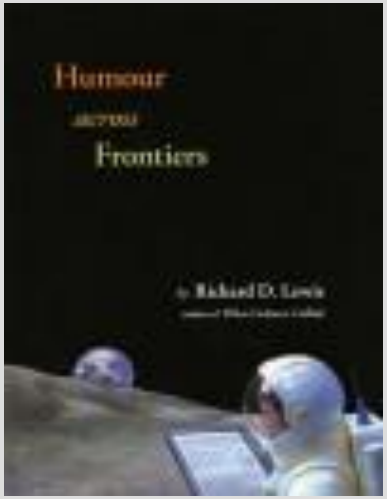
Кросскультурные аспекты деловой коммуникации

(преодоление коммуникативного барьера)

Richard D. Lewis Communications

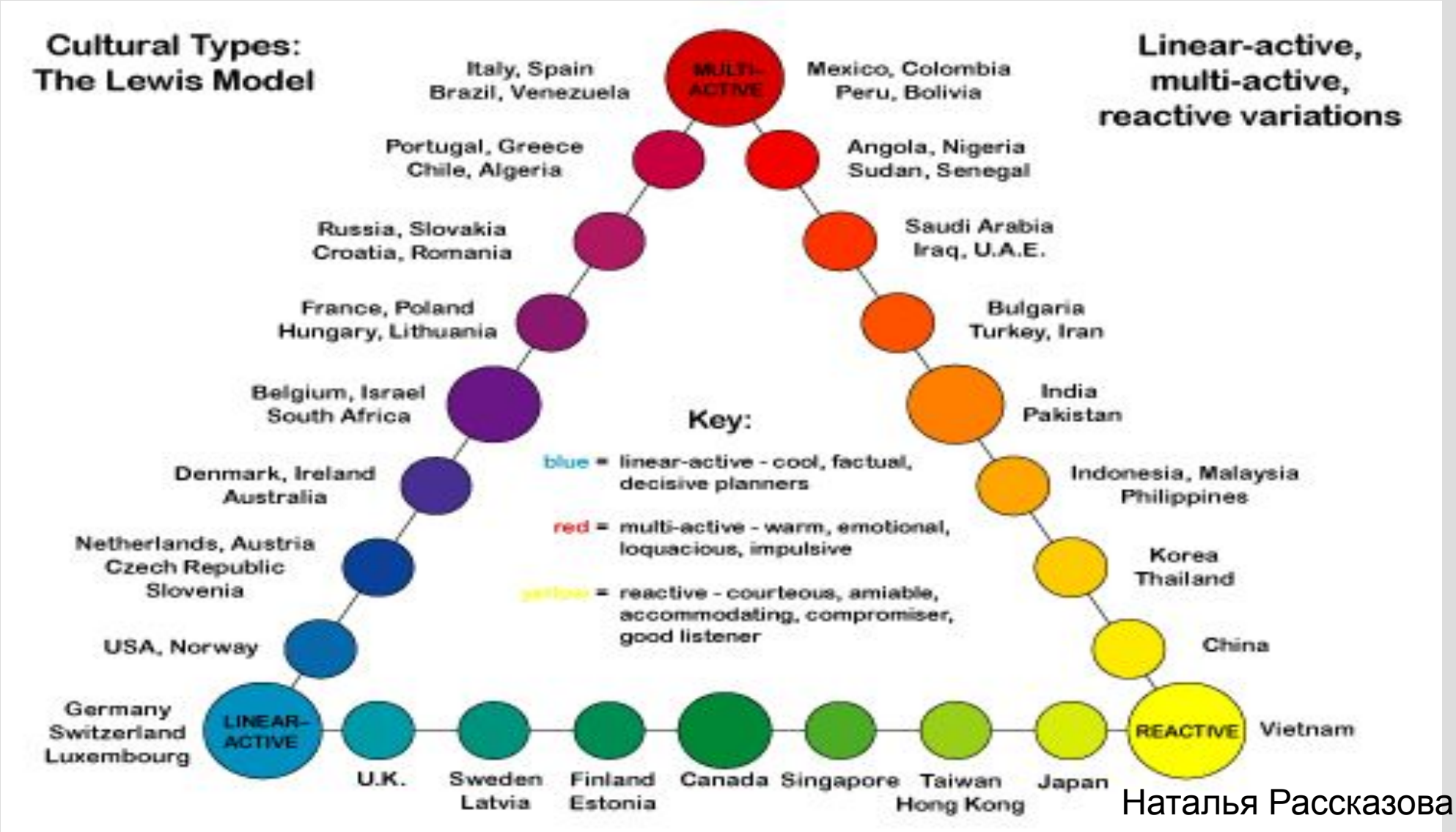






Наталья Рассказова

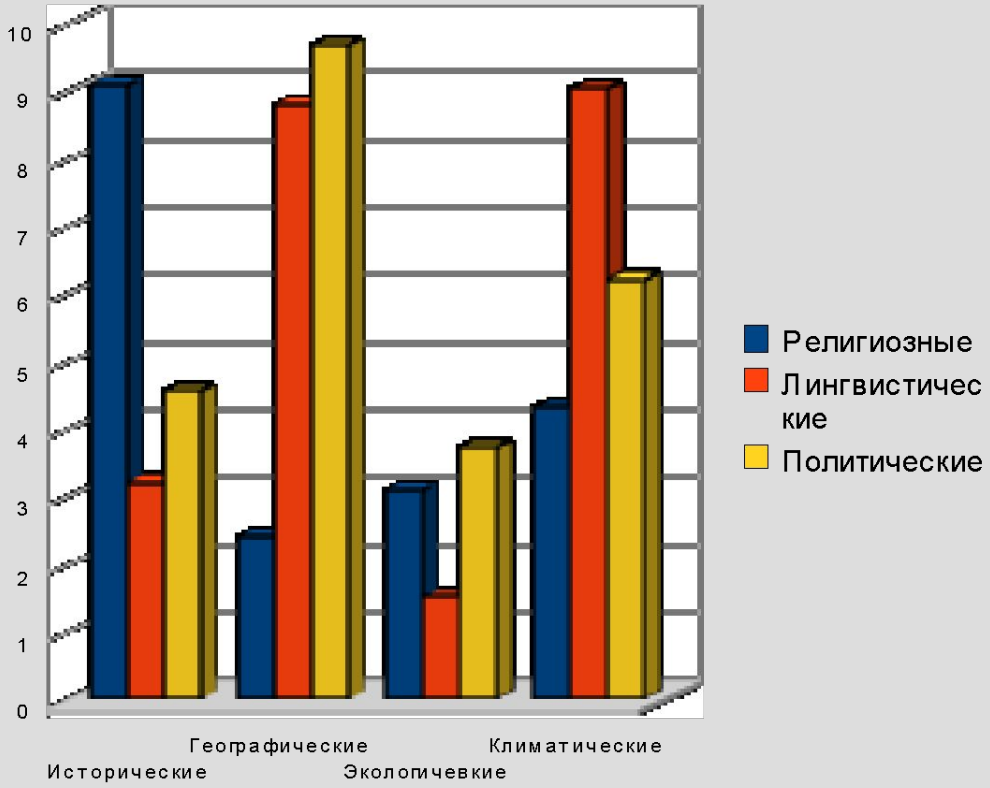
Классификация культур (Richard D. Lewis)



Наталья Рассказова

Факторы, оказавшие влияние на формирование различных коммуникативных культур

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

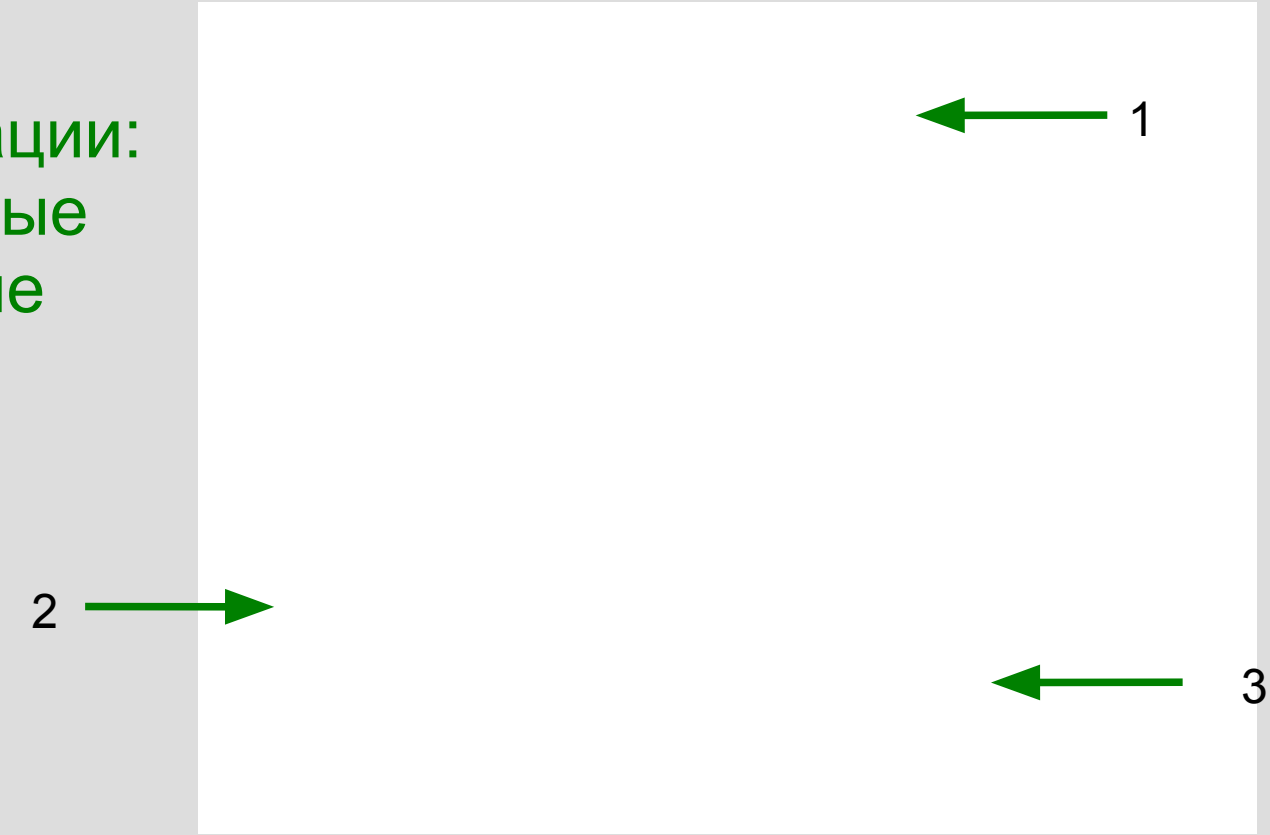


Наталья Рассказова

Классификация культур
по типу коммуникации (Richard D. Lewis)

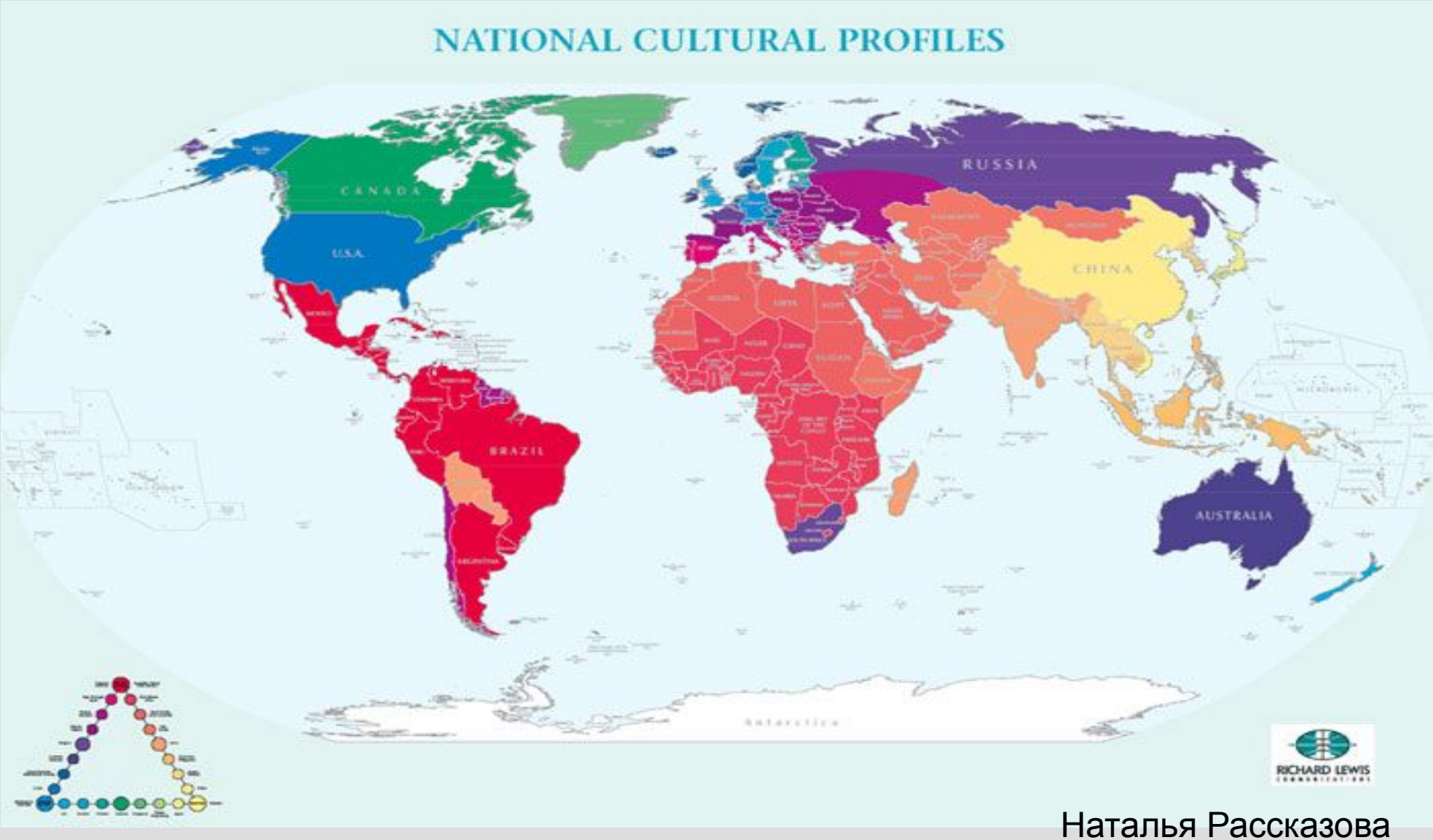
По типу коммуникации:

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



Наталья Рассказова

Национальные культурные профили

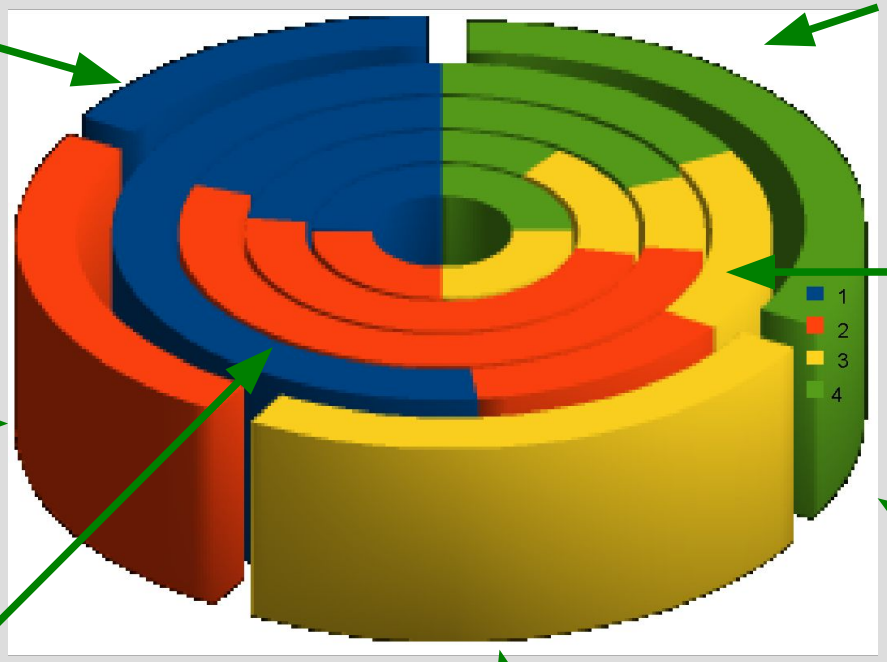


Наталья Рассказова

Национальные модели коммуникации в переговорном процессе

Концепции пространства

Концепции времени



Особенности мотивации

Манеры и табу

Стратегии подписания контрактов

Отношение к исполнению обязательств

Особенности переговорного процесса

Наталья Рассказова

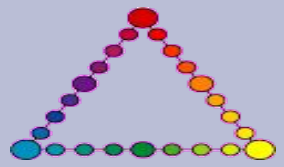
Культура деловой коммуникации

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.

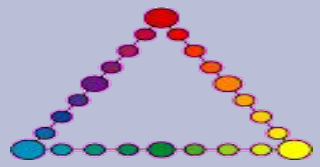
Наталья Рассказова



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
- Правота 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

Наталья Рассказова



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 всеобъемлющим 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.

Наталья Рассказова

Национальные культурные профили Европы

Наталья Рассказова

Система ценностей и убеждений, характерная для реактивной культуры

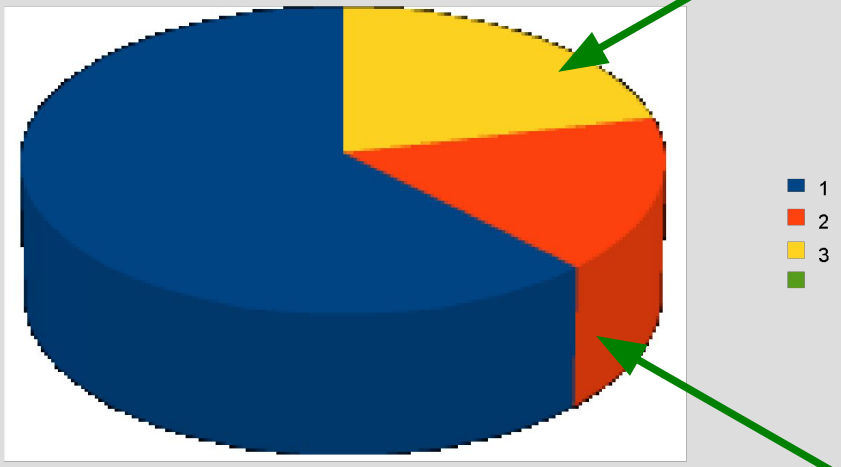
- Концепция «потери лица»
- Ориентация на гармоничные отношения внутри компании
- Ориентация на цели компании, которые ставит выше собственных целей
- Реакция на слова и действия партера
- Уважение к возрасту, мудрости и опыту
- Ориентация деловые и социальные взаимоотношения
- Подчинение приказам и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

Наталья Рассказова

Преодоление коммуникативного барьера в общении с иностранными деловыми партнерами

Кросс-культурная сенситивность

Переговорные стратегии с учетом кросскультурного дифференциала



Способы достижения эмпатии

Наталья Рассказова

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

Наталья Рассказова

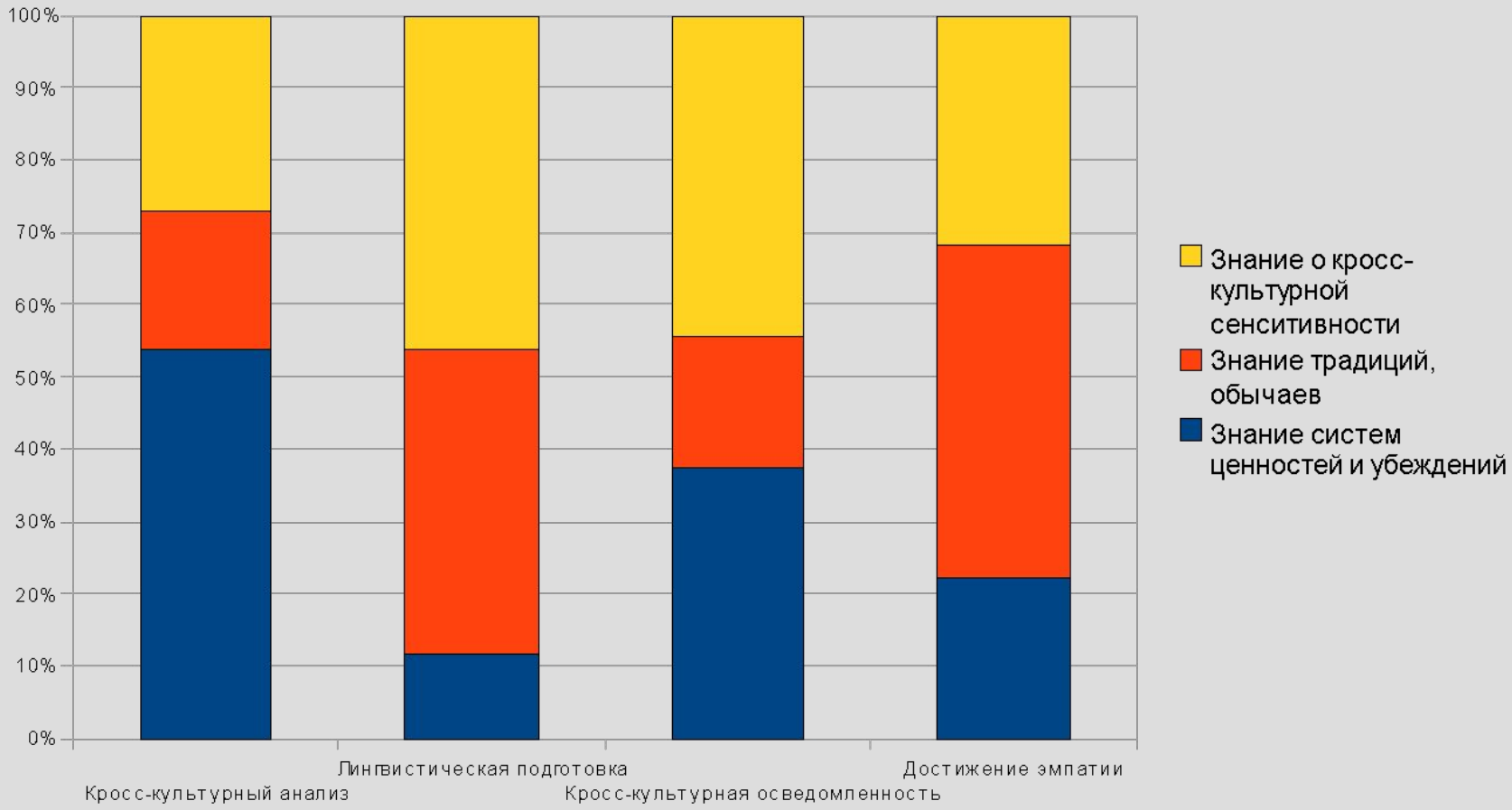
Стиль коммуникации, общепринятый в реактивных культурах

Собеседник реактивного типа :

Большую часть времени слушает	Никогда не перебивает
Никогда не вступает в конфликт	Следует повестке дня
Имеет невыразительную мимиу, жесты, и др.	Уважителен, непрямолинеен
Скрывает чувства	Ценит дипломатичный подход выше правды
Использует речь для создания чувства гармонии	Кажется непостижимым

Наталья Рассказова

Создание кросс-культурного капитала компании



Наталья Рассказова