**Понятия «чужеродность культуры и этноцентризм. Культурный шок и способы его преодоления**

**Этноцентризм.** Рассматривая культуру как разделяемый всеми членами сообщества опыт национального, исторического, религиозного развития, получивший свое выражение в общем языке и стиле общения, обычаях и представлениях, отношениях и ценностях, следует отметить, что именно культура определяет нормы поведения, принятые в обществе формы выражения, взаимодействия и мироощущения, большая часть которых неявно выражена или скрыта, как подводная часть айсберга. И именно невидимая часть культуры сильнее всего влияет на поведение людей, именно она вызывает наибольшее число проблем при межкультурном общении.

Если коммуникация или общение – это процесс обмена информацией посредством вербальных и невербальных методов, то межкультурная коммуникация – это коммуникация (как вербальная, так и невербальная) между людьми из различных культур; это коммуникация, которая подвержена влиянию различных культурных ценностей, отношений и представлений. Когда вступают в общение представители двух различных культур, соотношение общего и разного в их культурах будет различным. Например, члены британской и французской культур имеют больше общего (в одежде, искусстве, религии, еде, некоторых ценностях и даже определенных словах), чем члены американской и японской культур.

Одно из явлений, которое в силу человеческой природы неизбежно сопровождает межкультурные отношения, это этноцентризм – «тенденция рассматривать нормы и ценности собственной культуры как основу для оценки и выработки суждений о других культурах» [12]. Этноцентризм – эмоциональное отношение, часто подсознательное, при котором родная/своя этническая группа, нация или культура ставится выше других, собственные культурные ценности и модели поведения считаются «нормальными», а чужие – «странными». Этноцентризм – одно из серьезных препятствий на пути полноценного межкультурного общения, поскольку люди, ослепленные чувством превосходства над другими, не могут оценить и понять иные культурные ценности, поведение, представления, а значит, они не могут понять партнера по процессу коммуникации. Порой мы не отдаем себе отчета в своем проявлении этноцентризма, наивно полагая, что «мы-то уж знаем, как надо поступать, ибо наши методы лучше».

Почти в любой культуре дает себя знать этноцентризм – превосходство над другими культурами. Эта тенденция не способствует деловым отношениям, особенно с другими странами. Сегодня многие руководители понимают это. Еще в 50–60-х годах ХХ в. американские менеджеры за рубежом не стремились научиться чему-то и даже не пытались понять культуру принимающей страны, а старались лишь изменить ее к лучшему (в их понимании), так сказать, «помогали применять передовые управленческие технологии». Но, к удивлению многих, последующее взаимодействие с местными культурами привело к отрезвляющему осознанию того, что социальная структура любого общества независимо от степени его индустриализации может быть такой же прочной, как и американского общества.

Никому не хочется показаться бесчувственным или невежественным. Изучая иные культуры, мы более чутко воспринимаем других людей. Это приносит ощутимую пользу не только на уровне личности и межличностных отношений, но и на уровне организации и деловой коммуникации. Невозможно досконально изучить культурные ценности всего обилия культур во всем мире, но глубокое понимание основных культурных ценностей своего народа может облегчить восприятие иных культурных ценностей, что так важно для делового общения.

**Стереотипы.** Люди, воспринимая мир сквозь призму представлений, отношений и ценностей, сформировавшихся в данной культуре, ведут себя в соответствии с конкретными культурными нормами. В мире нет единых общечеловеческих норм и ценностей, они существуют лишь в культурно обусловленном варианте. Наши представления о мире относительны и разнообразны в зависимости от того, в какой культуре мы родились и воспитывались. И если мы хотим понять, почему представитель другой культуры ведет себя именно так в определенном социальном контексте, мы должны прежде всего понять, как он воспринимает этот контекст, увидеть ситуацию его глазами, представить себе, как работает его восприятие.

Мы делим людей на категории: мужчины и женщины, руководители и исполнители, веселые и грустные, трудолюбивые и ленивые, и т. д. Эти категории не заложены в нас с рождения, они усваиваются по мере нашего приобщения к культуре и усвоения культурных норм, ценностей, представлений, понятий. Некий турист из Индонезии, побывав на Трафальгарской площади в Лондоне, сказал: «В вашей стране вы кормите голубей, а в моей стране голуби кормят нас». Отвращение, которое испытывает европеец при мысли об употреблении в пищу мяса собаки, или индус – мяса коровы, или мусульманин – мяса свиньи, – это все культурно обусловленные эмоции, связанные с усвоением определенных ценностей. Проблемы возникают тогда, когда мы убеждены и ведем себя так, как будто наша культура единственно правильная, а остальные – «странные».

Произнося фразы: «Студенты ленивы...», «Бухгалтеры скучны...», «Мужчины больше любят блондинок...», «В профсоюзах одни коммунисты...», мы наделяем каждого отдельного представителя данной категории набором определенных качеств лишь на основании принадлежности к некой группе. Это стереотипы. «Стереотип – устойчивый, обобщающий образ или ряд характеристик, которые по мнению большинства людей свойственны определенной личности или вещи» (цит. по [18]). Они неприменимы в каждом отдельно взятом случае как сверхобобщения, но удобны как подсказки, которые помогают нам ориентироваться в окружающем мире.

Восприятие иной культуры всегда идет сквозь призму своих национальных ценностей и характера, и порой знание стереотипов способствует межкультурным отношениям [18]. Однако при этом не следует руководствоваться лишь культурными стереотипами, которые являются обобщенными представлениями о типичных чертах, характеризующих определенный народ, например, американцы богаты; итальянцы эмоциональны; немцы педантичны; французы романтичны. Усвоенный негативный стереотип может привести к предвзятому отношению к целой нации и каждому ее отдельно взятому представителю: трудно переоценить урон, нанесенный при этом межкультурному общению.

Однако стойкость стереотипов объясняется тем, что они выполняют целый ряд задач:

– вооружают нас готовыми и простыми объяснениями человеческих поступков,

– помогают предвидеть, что можно ждать от собеседника,

– создают основу собственного поведения по отношению к другим.

Без умения быстро и правильно оценить собеседника сложно ориентироваться в социальном окружении. Стереотип – это лишь одна из подсказок, помогающих формировать суждения, предсказания и оценки других людей. «Родное» культурное окружение (контекст) предоставляет нам множество таких подсказок. Когда мы входим в приемную какой-то организации и нас встречает один из ее представителей, то по его положению в организации, по его манере поведения, основываясь на имеющихся у нас понятиях о том, что и как принято делать в данной культурной среде, мы получаем представление об этом человеке. И хотя это представление упрощенное и часто ошибочное, на данном этапе это не важно, главное, что оно есть, и это помогает нам ориентироваться в данном социальном контексте.

Что же происходит, когда мы встречаем представителя иной культуры, поведение которого (одежда, жесты, язык и т. д.) не вписывается в нормы нашей культурной среды? В этом случае мы часто допускаем ошибки, которые вызваны:

• нехваткой информации,

• использованием неверной информации,

• нашей склонностью видеть только то, что мы ожидаем и хотим увидеть,

• воздействием ранее полученной информации на восприятие последующей,

• некритичным отношением к культурным стереотипам.

Среди методов исправления или предотвращения подобных ошибок можно назвать следующие:

• не торопитесь, избегайте поспешных суждений,

• собирайте и сознательно используйте более подробную информацию о каждом человеке,

• развивайте умение анализировать свои мысли и поступки, учитывая предвзятость, особенно по отношению к людям из иной культуры.