

Влияние стереотипов на эффективность работы в мультикультурной команде.

Научный руководитель – Морохова Елена Игоревна

Захарова Ангелина Витальевна

Студент (бакалавр)

Поволжский институт управления имени П.А. Столыпина - филиал «Российской академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», Факультет государственного и муниципального управления, Саратов, Россия

E-mail: angelia.zakharova@mail.ru

Что такое стереотипы? Многие ученые, как российские, так и иностранные, например, У. Липпман, Т. Б. Рябова, Б. А. Грушин, социопсихологи Д. Катц, М. Смит, Р. Уайт, Д. Узнадзе и др., занимающиеся данной проблематикой, давали различные определения этому понятию, и на их основе я сформулировала наиболее широко раскрывающий суть данного термина вариант. Итак, **стереотипы** - это набор предвзятых, негибких суждений об индивиде или чаще всего группе или команде, как в данном случае (профессиональной, этнической, возрастной и т.д), т.е. это своего рода шаблоны, штампы, образцы поведения, принятые в определенной культуре или среде [1].

Стереотипы являются неотъемлемой частью нашего сознания и, соответственно, нашей жизни. Они начинают появляться у нас с самого детства и в дальнейшем формируются в процессе социализации, инкультурации и общения с нашими родителями, друзьями, учителями и т.д., также немаловажную роль играет влияние средств массовой информации.

С точки зрения исследователей и на мой взгляд, большинство стереотипов возникает вследствие ограниченности личных контактов и информации. Речь идет о стереотипах мышления, т.е. определенном представлении о действительности или ее элементе с позиции «наивного», обыденного создания [2]. В связи с этим существует множество стереотипов о различных национальностях: англичане известны своей чопорностью и эгоизмом, немцы считаются очень дисциплинированными, трудолюбивыми и пунктуальными, также развиты стереотипы о гостеприимстве, щедрости и простодушии русских и т.п. Таким образом, стереотипные представления появляются и развиваются тогда, когда мы не можем более глубоко интерпретировать каждый новый факт или ситуацию, или же сознательно предпочитаем этого не делать.

В моем докладе уделяется наибольшее внимание этническим (национальным) стереотипам, которые, к сожалению, существуют до сих пор. Именно они становятся главным препятствием не только для работы в мультикультурной команде, но и для простого общения, так как уже заранее заложенные предубеждения о представителях любой национальности или культуры, отличной от нашей, очень часто мешают объективно оценивать человека и качество его работы.

Вследствие этого достижение соглашения, построение доверия и взаимного уважения становится все более труднодостижимым, что в некоторых случаях может остановить работу на предприятии, в компании или даже в органах государственной власти. Поэтому очень важно развитие межкультурной компетенции и преодоление ряда трудностей, возникающих в процессе межкультурной коммуникации.

Первая трудность связана с проявлением этноцентризма. То есть, когда мы встречаем представителей других народов или культур, у нас возникает естественная склонность воспринимать их поведение с точки зрения нашей собственной культуры, что часто становится причиной многочисленных конфликтов.

Вторая трудность касается использования вербальных и невербальных средств общения. В процессе межкультурной коммуникации человек часто не в состоянии полностью усвоить специфику чужого языка, правильно понимать не только слова, но и невербальные знаки и сигналы.

Третья трудность относится к стереотипам восприятия и поведения. Ошибки в его толковании создают трудности на пути эффективной межкультурной коммуникации. (Например, объятия, троекратные поцелуи в щеки при встрече или знакомстве могут быть восприняты неправильно).

Четвертая трудность заключается в том, что в процессе взаимодействия с представителями других культур появляется неопределенность или двусмысленность касательно основных правил, посредством которых будет осуществляться коммуникация. Это происходит из-за неуверенности людей в том, что специфика общения у различных культур одинакова. Неопределенность свойственна как вербальному, так и невербальному поведению.

Пятая трудность вызвана неизбежностью возникновения конфликтов и непонимания, так как зачастую в межкультурных контактах поведение людей может восприниматься неправильно и не соответствовать взаимным ожиданиям сторон.

Все эти трудности межкультурной коммуникации приводят к дискомфорту, разочарованию, потере интереса к подобным коммуникациям (контактам) из-за дополнительных усилий, которые необходимо прилагать [3].

На мой взгляд, следует выделить следующие основные условия успешного межкультурного взаимодействия:

- открытость к познанию чужой культуры и восприятию психологических, социальных и прочих межкультурных различий;
- умение разграничивать особенности индивида и особенности группы в коммуникативном поведении представителей других культур;
- владение набором коммуникативных средств и их правильный выбор в зависимости от ситуации общения (тон, стиль, стратегии и др.) [4].

Кроме того, должна существовать высокая степень эксплицитности, т.е. вся важная информация по поводу различных рабочих моментов, норм поведения и др. в мультикультурной команде должны проговариваться вслух по мере необходимости. Также обязательно наличие обратной связи, так как она, по моему мнению, является самым главным элементом для построения межкультурной коммуникации, ведь с помощью нее собеседники могут делать выводы о правильности интерпретации информации и корректировать результаты общения [5].

Несмотря на все вышеперечисленное, в некоторых случаях стереотипы могут приносить пользу, например, когда они используются сознательно, т.е. отражают действительные групповые нормы поведения, ценности, традиции, а не качества или взгляды отдельно взятого представителя той или иной культуры.

В заключение, хочется сказать, что по сути от членов команды требуется по большей части лишь желание понять другую культуру и помочь ее представителям адаптироваться.

Источники и литература

- 1) Агеев, В.С. Механизмы социального восприятия. /В.С.Агеев// Психологический журнал. Том 2. - №2. – М., 1989.
- 2) Толстая С.М. Стереотип в этнолингвистике. Речевые и ментальные стереотипы. СПб, 1995.
- 3) Почебут Л. Г. Кросс-культурная и этническая психология. СПб.: Питер, 2012.

- 4) Николаева И.И. Теория и практика по культуре и межкультурному взаимодействию в современном мире. // Изд-во Технического института (ф) СВФУ, 2015.
- 5) Фрик Т. Б. Основы теории межкультурной коммуникации: учебное пособие. // Томский политехнический университет. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013.