КРОССКУЛЬТУРНЫЙ ШОК И ПУТИ ЕГО ПРЕОДОЛЕНИЯ

1. Понятие, симптомы и формы проявления КШ

КШ – это состояние растерянности, беспомощности, вызванное потерей обычных ценностных ориентиров и неспособностью дать ответы на вопросы где, когда и как поступать правильно.

КШ – явление сравнительно распространенное (причем не только при переезде из одной страны в др., но и при изменении служебного положения, переезде из одного города в др., переходе из одной компании в др.).

Важнейшим симптомом, который свидетельствует о начале КШ, является состояние, когда ваши представления и ожидания о том, что и как должно происходить, перестают соответствовать действительности.

Выделяют три основных **категории симптомов КШ:**

1. психологическая (бессоница, постоянные головные боли, расстройство желудка и т.д.);

2. эмоциональная (раздражительность, беспокойство, тоска по дому, порой переходящая в паранойю);

3. коммуникативная (замкнутость, затруднение во взаимоотношениях даже с близкими, постоянное недовольство).

Американский социолог **Карл Оберг** в 1960 г. в своей статье «КШ: адаптация к новой культурной среде» выделяет **6 форм проявления КШ:**

1.постоянная напряженность от усилий по адаптации;

2.чувство потерянности и острая нехватка общения с друзьями; привычного статуса, профессиональных контактов;

3. чувство отторжения по отношению к новой культуре и со стороны своей культуры;

4.непонимание своей роли, системы ценностей и путей самоидентификации в новой культуре;

5.опасение и даже раздражение и злость в отношении того, «как они все делают»;

6.ощущение беспомощности, неумение приспособиться к новой среде.

Описание симптомов проявления КШ Карлом Обергом

«Чрезмерное мытье рук, чрезмерная озабоченность качеством питьевой воды, пищи, чистотой посуды и спальных принадлежностей, боязнь заразиться чем-нибудь от посетителей или слуг; рассеянный и отсутствующий взгляд… чувство беспомощности и желание во всем полагаться на мнение людей своей национальности, давно живущих в этой стране; вспышки ярости и гнева из-за небольших задержек чего-либо и незначительных неприятностей; откладывание или полный отказ изучать язык страны пребывания; чрезмерные страхи быть обманутым, ограбленным или избитым; чрезмерная озабоченность по поводу минимальных болей или повреждений кожи;

и в **заключении** – эта ужасная тоска по дому, по чашке хорошего кофе и куску яблочного пирога, по визиту в аптеку на углу, по родственникам и вообще по нормальному разговору с нормальными людьми».

Разумеется, КШ имеет не только негативные последствия. Современные исследователи рассматривают его как нормальную реакцию, как часть обычного процесса адаптации к новым условиям. Более того, в ходе этого процесса личность не просто приобретает знания о новой культуре и нормах поведения в ней, но и становится более развитой культурно, хотя и испытывает стресс.

2.Причины КШ

Главной причиной КШ является различие культур. Каждая культура имеет множество символов и образов, а также стереотипов поведения, с помощью которых человек может автоматически действовать в разных ситуациях. Когда человек оказывается в условиях новой культуры, привычная система ориентация становится неадекватной, поскольку она основывается на других представлениях о мире, иных нормах и ценностях, стереотипах поведения и восприятия. Обычно, находясь в условиях своей культуры, человек не отдает себе отчет, что в ней есть эта скрытая, внешне не видимая часть культуры.

Причины нарушений межкультурных коммуникаций объясняются с помощью таких понятий как восприятие, стереотипизация и этноцентризм.

Восприятие – это индивидуальная интерпретация событий и явлений. В кросскультурном окружении восприятие продолжает опираться на устоявшиеся стереотипы и интерпретировать происходящее на основе привычного опыта, полученных в иной среде, ином социальном, бытовом контексте. При этом объективность выводов, полученных на основе нашей интерпретации, резко снижается.

Стереотип - это устойчивый, стандартизированный образ (или представление) социального объекта, выражающий привычное отношение человека к какому-либо феномену. Являясь по сути восприятием, стереотип формируется под воздействием окружающих личность социальных условий и на основе предшествующего опыта.

С т.зр. кросскультурного менеджмента стереотипами можно называть устойчиво сложившиеся и упрощенные образы или оценки какого-либо явления.

Вся культура человечества построена до известной степени на условных образах и оценках, т.е на стереотипах социального восприятия. Стереотипы социального восприятия дополняются поведенческими стереотипами.

Основанная на стереотипах моторика позволяет, не включая сознания, производить изо дня в день огромное количество привычных, повторяющихся операций. Более того, она предупреждает, что перегрузки сознания превысили допустимый уровень и пора отдохнуть. Ибо когда перегрузки и стрессы становятся чрезмерными, стереотипы на подсознательном уровне начинают давать сбой.

Стереотипное умозаключение очень часто компенсирует нехватку серьезных знаний. Недаром родовой признак любого стереотипа – упрощение. В этом коренится опасность использования стереотипов в кросскультурных коммуникациях. Но там, где нет никаких знаний, нет и стереотипов. Стереотипная оценка представителями данной национальности самих себя крайне редко совпадает с тем, как ее оценивают др.

Этноцентризм связан с чувством превосходства, которое представители одной культуры испытывают по отношению к др. Этноцентризм активно подпитывается стереотипным восприятием др. наций и народностей. Так, за долгие годы «холодной войны» в умах народов Западной Европы и США сложился устойчивый стереотип об агрессивности русских. Аналогичный стереотип существует у многих русских в отношении США и Западной Европы, на этой основе формируется образ врага. А поскольку враг, даже самый умный и коварный, по определению должен быть все же глупее и слабее, чувство национального превосходства возводится на пьедестал.

Часто чувство агрессии возникает на основе психологической подавленности, подсознательного чувства неполноценности, т.е. симптомов, характеризующих КШ.

3.Факторы, влияющие на КШ

Степень выраженности КШ и продолжительности межкультурной адаптации зависит от многих факторов. Их можно разделить на 2 группы: внутренние (индивидуальные) и внешние (групповые).

В группе ***внутренних*** факторов важнейшими являются индивидуальные характеристики человека – пол, возраст, черты характера.

Пол влияет на процесс адаптации и продолжительность КШ. Ранее считалось, что женщины труднее приспосабливаются к новому окружению, чем мужчины.

Но это относится к женщинам из традиционных обществ, удел которых и на новом месте – занятие домашним хозяйством и ограниченное общение с новыми людьми. Женщины из развитых стран не обнаруживают различий в своих способностях к аккультурации по сравнению с мужчинами.

Есть даже данные, согласно которым женщины-американки лучше чем американские мужчины приспосабливаются к новым обстоятельствам. Поэтому в последнее время исследователи считают, что более важен для адаптации фактор ***образования***. Чем оно выше, тем успешнее адаптация. Образование, даже без учета культурного содержания, расширяет внутренние возможности человека. Чем сложнее картина мира у человека, тем легче и быстрее он воспринимает новации.

Считается, что ***возраст*** – критический элемент адаптации к другому сообществу. Чем старше человек, тем он труднее адаптируется к новой культурной среде, тяжелее и дольше переживают КШ, медленнее воспринимают модели новой культуры. Так, маленькие дети адаптируются быстро и успешно, но уже пожилые люди практически не способны к адаптации и аккультурации.

Учеными был выделен некий универсальный набор личностных характеристик, которыми должен обладать человек, готовящийся к жизни в чужой стране с чужой культурой: профессиональная компетентность, высокая самооценка, общительность, экстравертность, открытость для разных взглядов, интерес к окружающим людям, склонность к сотрудничеству, терпимость к неопределенности, внутренний самоконтроль, смелость и настойчивость.

Правда, реальная жизненная практика показывает, что наличие этих качеств не всегда гарантирует успех. Если ценности чужой культуры слишком сильно отличаются от названных свойств личности, т.е. культурная дистанция слишком велика, адаптация будет протекать весьма сложно.

К внутренним факторам адаптации и преодоления культурного шока относятся также обстоятельства жизненного опыта человека. Здесь важнее всего – *мотивы к адаптации*. Самая сильная мотивация – обычно у эмигрантов, которые стремятся переехать на постоянное место жительства в другую страну, и хотят поскорее стать полноправными членами новой культуры.

Высокая мотивация присутствует и у студентов, которые получают образование за границей и тоже стремятся адаптироваться быстрее и полнее, чтобы достичь своей цели. Намного хуже обстоит дело у вынужденных переселенцев и беженцев, которые не хотели покидать свою родину и не желают привыкать к новым условиям жизни. От мотивации мигрантов зависит, насколько полно они знакомятся с языком, историей и культурой той страны, куда они едут. Наличие этих знаний безусловно облегчает адаптацию.

Если человек уже имеет опыт пребывания в инокультурной среде, то этот опыт способствует более быстрой адаптации. Адаптации помогает и наличие друзей среди местных жителей, которые помогают быстрее овладеть необходимой для жизни информацией.

Контакты с бывшими соотечественниками, однако живущими в этой стране, обеспечивают поддержку (социальную, эмоциональную, иногда даже финансовую), но есть опасность замкнуться в узком круге общения, что только усилит чувство отчуждения. Поэтому многие службы, связанные с эмигрантами, пытаются ограничить их проживание в гомогенных национальных группах, так как полагают, что это мешает быстрой адаптации и даже может стать причиной этнических предубеждений.

К ***внешним факторам***, влияющим на адаптацию и культурный шок, относятся:

культурная дистанция – степень различий между родной культурой и той, к которой адаптируется человек. Важно отметить, что на адаптацию влияет даже не сама культурная дистанция, а представление человека о ней, его ощущение культурной дистанции, которое зависит от множества факторов: наличия или отсутствия войн или конфликтов как в настоящем, так и в прошлом, знание чужого языка и культуры и т.п. Субъективно культурная дистанция может восприниматься как более далекая или более близкая, чем она есть на самом деле. В обоих случаях КШ продлится, а адаптация будет затруднена.

особенности культуры, к которой принадлежат мигранты. Так, хуже адаптируются представители культур, в которых очень важно понятие «лица» и где боятся его потерять; они очень болезненно воспринимают неизбежные в процессе адаптации ошибки и незнание. Граждане Кореи, Японии, стран Юго-Восточной Азии, находясь за границей, чрезмерно беспокоятся из-за того, что ведут себя неправильно. Им кажется, что они не знают «кода поведения»

С трудом адаптируются представители «великих держав», которые обычно считают, что приспосабливаться должны не они, а другие;

условия страны пребывания – насколько доброжелательны местные жители к приезжим, готовы ли помочь им, общаться с ними. Гораздо легче адаптироваться в плюралистическом, чем в тоталитарном или ортодоксальном, и в обществах, где политика культурного плюрализма провозглашена на государственном уровне, как например, в Канаде или в Швеции. Нельзя не назвать и такие факторы, как экономическая и политическая стабильность в принимающей стране, уровень преступности, от которого зависит безопасность мигрантов, возможность общаться с представителями другой культуры, позиция СМИ, которые создают общий эмоциональный настрой и общественное мнение по отношению к другим этническим и культурным группам.

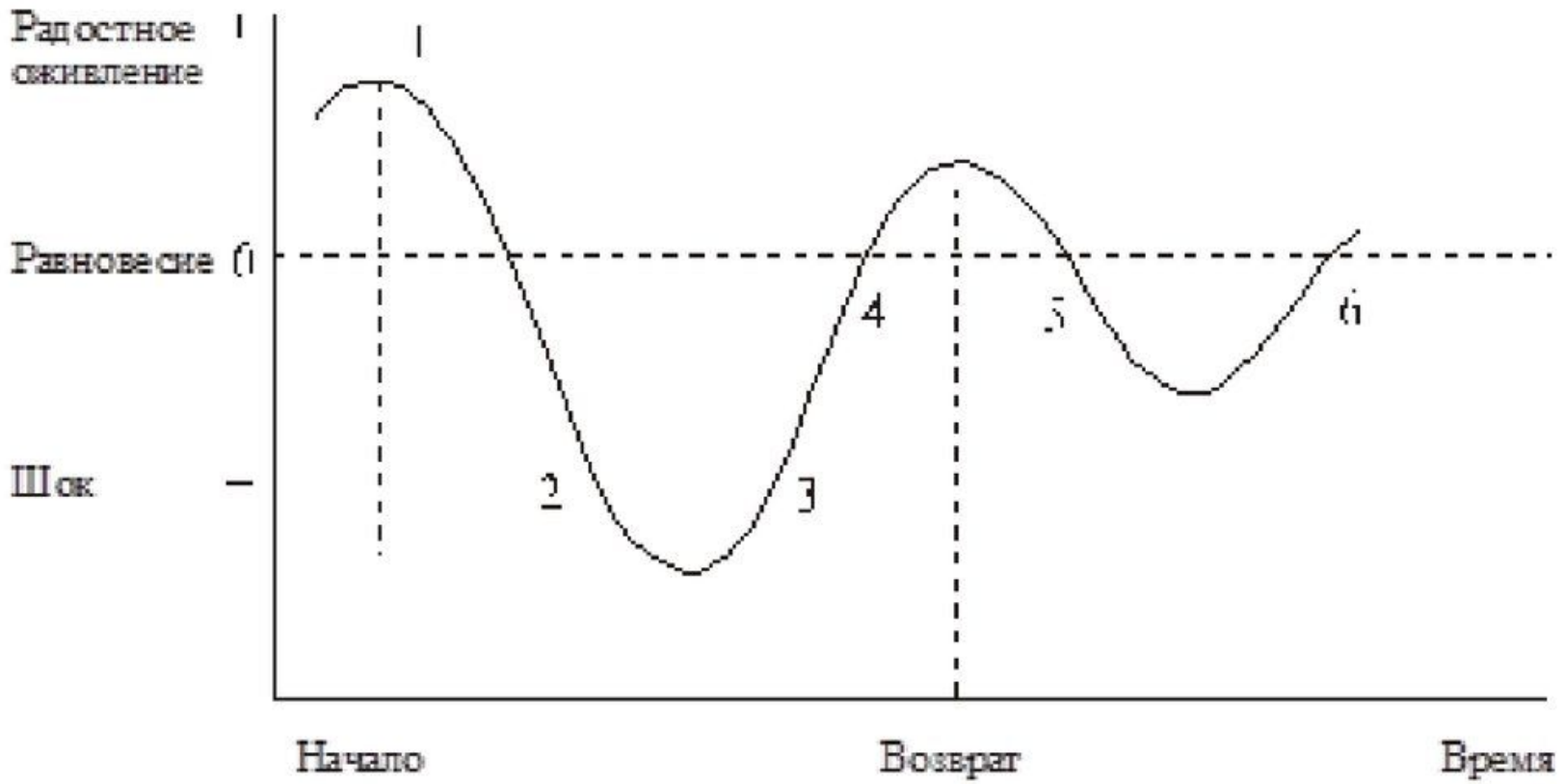
Мультикультурный человек – это идеал. Процесс психологического роста от монокультурного человека к мультикультурному – это процесс изменения, в котором новые элементы жизни объединяются с полным пониманием того, что такое культура. Этот процесс связан со стрессом и напряжением из-за необходимости приспособления к давлению окружающей среды.

Тем не менее современные исследователи соглашаются с тем, что мультикультурность должна стать важной человеческой и социальной ценностью, тем идеалом, к достижению которого следует стремиться.

4.Фазы и преодоление КШ

КШ – это совершенно нормальное явление и естественная часть процесса успешной адаптации к новым условиям.

Графическое изображение фаз КШ изображается в форме синусоиды, получившей в зарубежной литературе по кросскультурному менеджменту название «кривая дубль вэ». Хотя крутизна наклона кривой, характеризующих глубину и продолжительность фаз варьирует от случая к случаю, феномен носит универсальный характер.


Радостное оживление
Равновесие
Шок
1
2
3
4
5
6
Начало
Возврат
Время

Нормальный цикл КШ распадается на четыре фазы. Иногда исследователи выделяют еще одну фазу, которую называют реверсивный КШ.

1 фаза – «Радостное оживление». Эту фазу КШ переживают люди в течение первых недель, а иногда и месяцев после приезда в незнакомую страну (обычно 6-8 недель). Общие ощущения – волнения, временный цейтнот (недостаток времени), паника завершена. Регистрация, первое знакомство с местным населением и т.д. Туристы и бизнесмены в командировках переживают только одну фазу КШ – фазу «Радостного оживления».

2 фаза – «Фрустация или озлобление», или собственно шок. Средняя продолжительность этой фазы 2-3 месяца. Типичные рабочие и бытовые «катализаторы» раздражения и фрустрации: иная система ценностей страны пребывания, иная управленческая философия, др. установки по отношению к работе и производительности, др. этические принципы, чужой язык, др. привычки в еде, др. традиции употребления спиртных напитков, др. юмор, отсутствие привычных товаров, др. традиции и правила вождения автомобиля, др. банковские традиции, др. деньги и др.

Единственное место, где вы чувствуете себя, что называется «в своей тарелке», - это встречи с такими же, как вы, иностранцами.

3 фаза – «Выздоровление» обычно продолжается 1-2 месяца. Она начинается тогда, когда приезжий вдруг обнаруживает, что начинает понимать отдельные элементы новой культурной среды, которые ранее от него ускользали. Наиболее типичный признак наступления данной фазы – это возвращение чувства юмора и в первую очередь способности подтрунивать над собственными кросскультурными ошибками. Др. важнейшим признаком фазы «Выздоровление» являются новые знакомства, которые завязываются с представителями местного населения.

4 фаза – «Приспособление». Продолжительность фазы не ограничена. Обычно она заканчивается с возвращением в свою страну. Отличительной чертой является растущая способность не только улавливать особенности страны пребывания, но и способность принимать их по нарастающей. Важнейшим признаком начала фазы «Приспособление» выступает критическая переоценка некоторых традиций и элементов системы ценностей своей страны и культуры.

Фаза «Реверсивный кросскультурный шок»- это совокупность ощущений, которые переживает человек, долго живший за границей, когда он вновь возвращается в свою страну. Его переживают практически все, кто отсутствовал долгое время в родной стране довольно длительный срок.

Реверсивный КШ протекает существенно мягче КШ, пережитого за рубежом. Тем не менее в течение нескольких первых месяцев после возвращения на родину человек часто ощущает подавленность, растерянность, чувствуя себя иностранцем в собственной стране.

Преодоление КШ

Важным фактором, способствующим быстрой адаптации в новой среде, а следовательно, смягчению и сокращению периода кросскультурной фрустации, является знание иностранного языка:

во-первых, владение языком страны пребывания помогает избежать кросскультурных ошибок недопонимания, возникающих при работе через переводчика;

во-вторых, знание языка, даже минимальное создает благоприятное впечатление как о человеке, который не жалеет времени и сил на адаптацию к местным условиям. Оно существенно ускоряет и облегчает процесс налаживания бытовых знакомств и профессиональных контактов.