

Interkulturális kommunikáció szerepe a nemzetközi pályázatokban

Urbán Anna

Interkulturális kommunikáció szerepe a nemzetközi pályázatokban
INTER-TEAM

o Jean Monnet:

„Ha újrakellene kezdenem a európai integráció megvalósítását, valószínűleg akultúrával kezdeném.”

Interkulturális kommunikáció szerepe a nemzetközi pályázatokban
INTER-TEAM

o Kommunikáció – definíció

„A kommunikáció olyan tevékenység (folyamat), amely egy kibocsátó (információforrás) és egy befogadó (címzett) között **gondolatok közösségét vagy egyezését** hozza létre.”

(In: Falkné 2001:9)

Alapfeltétel a hasonló értelmezéshez: a kibocsátó és a befogadó közös kódkészlettel rendelkezzen

Interkulturális kommunikáció szerepe a nemzetközi pályázatokban
INTER-TEAM

o A kommunikáció mint tudomány

interdiszciplináris terület (reál és humán tudományok talaján fejlődött ki)

Humán tudományterületek:

- o **retorika** (meggyőzés)
- o **szemiotika** (jelentéstulajdonítás tudománya)
- o **szociálpszichológia** (az emberi társas viselkedés, az emberek közt zajló kommunikáció több szempontú vizsgálata)

o Shannon – Weaver kommunikáció modellje
(Matematikai /tranzakciós modell)



Forrás: <https://www.google.hu/search?q=A+kommunikáció+technikai+modell>

o a csatorna lényeges elem (ha a csatorna nagyon zajos, akkor sok információ veszhet el, nem jön létre kommunikáció)

Fontos a visszacsatolás – a kibocsátó felméri, hogy a befogadó hogyan értelmezte az üzenetet, van-e zaj?

Zaj típusai:

- **Kommunikációs** – hiba a kódolás/dekódolás során
- **Csatornazaj** – a közvetítő csatorna hibája
- **Környezeti zaj** – a kommunikáló felek környezetében felmerülő zavaró tényezők torzuláshoz vagy meghiúsuláshoz vezetnek

- o A zaj típusai vonatkoznak **a nem verbális kommunikáció** (nem szóban megfogalmazott kódrendszer, amit a két fél azonosan értelmez) **nyelvére is** (pl. zene, tánc, paralingvális kommunikáció)
- o **Metakommunikációs jelenségek** (nem szándékolt, inkább érzelmi, ösztönös)
- o **Testnyelv különböző formái** (pl. beszédet kísérő gesztusok, arcjáték, idő és tér használata stb.)

Az ilyen típusú zajok/ kommunikációt gátló, torzító, meghiúsító hibaforrások még gyakrabban fordulnak elő, mint a verbális kommunikáció folyamán keletkező értelmezési/dekódolási problémák

o **Legfőbb hibaforrások a kommunikációban:**

- **üzenet eltorzulása** (az információ túl hosszú kommunikációs láncban halad végig, közben torzul)
- **kommunikációs túlterhelés** (túl sok információt kap a befogadó, egy részét figyelmen kívül hagyja)
- **az üzenet nem értelmezhető a befogadó számára** (idegen nyelvű információ, kellő szaktudás, nyelvtudás hiánya pl. tárgyalásokon)
- **a partnerre való odafigyelés hiánya** (csak azt halljuk meg, amit akarunk)
- **az üzenet küldő és befogadó eltérő észlelése** (elvárásokon múlik, pl. ki a feladó, milyen előzményeink vannak?)

FRANCIS FUKUYAMA

„...akár összeütközéshez, akár alkalmazkodáshoz éshaladáshoz vezet a kultúrátalálkozás, életbevágóanfontossá vált, hogy jobban megértsük, mit eszi a kultúrák sajátosságai és hatékonysága, mivel a nemzetközi viszonyok között a kapcsolatos kérdések, legyenek bár politikaiak vagy gazdaságiak, egyre inkább kulturális formát öltenek.”

Interkulturális kommunikáció :

- Eltérő kultúrák képviselőinek kommunikációja
- A kommunikációs folyamat résztvevői között jellemző, hogy a kommunikációt gátló, torzító vagy megghiúsító hibaforrások léphetnek fel (a kódolás/dekódolás/kommunikációs csatorna választás kultúrafüggő

○ Interkulturális kommunikáció

Interdiszciplináris terület:

- szociológiai
- pszichológiai
- nyelvi
- kulturális antropológiai elemek

A fogalma a II. világháború környékén alakult ki (tool kit a tengeren túli bevetésekhez)

- „Azért kommunikálunk úgy, ahogyan kommunikálunk, mivel egy bizonyos kultúrában nőttünk fel, megtanultuk az adott kultúra nyelvét, szabályait és elfogadott normáit, és mivel ... (ezeket) életünk nagyon korai szakaszában sajátítjuk el, rendszerint nem tudatosul bennünk az, hogy miként befolyásolja a kultúra viselkedésünket illetve kommunikációnkat.”

(Gudykunst és Kim, 1997)

- Különböző kultúrában nevelkedett emberek különböző módon értelmezik a munkahelyi feladatokat, intézkedéseket

Interkulturális kommunikáció szerepe a nemzetközi pályázatokban
INTER-TEAM

- o Más kultúrák tagjaival való kommunikáció folyamán tudatosodnak bennünk saját kultúránk sajátosságai; pozitív érzések és csalódások érhetnek (Gudykunst és Kim 1997)

o A kultúra modern definíciója - a kommunikáció kontextusa

„ ... a kultúra meghatározott területi és történelmi közösségben élő vagy élt emberek közös hiedelmeinek, értékeinek, normáinak és magatartássémáinak, továbbá szokásainak és rítusainak rendszere – **kontextus, amely a kommunikáció hatékonyságát fokozza, hiszen ezáltal bonyolult összefüggésekre, jelentésekre elegendő csupán utalni** „ (Buda 1998)

Interkulturális kommunikáció szerepe a nemzetközi pályázatokban
INTER-TEAM

- o A kommunikáció **kontextusa a közös kódrendszer** (jelentéstartalmi háttér), fel nem ismerése gyakran félreértéshez vezet még az azonos kultúrájú partnerek körében is
- o Az eltérő kultúrák eltérő kontextus rendszerrel rendelkeznek (Edward Hall)

Magas kontextusú és alacsony kontextusú kultúrák

(Hall)

Interkulturális kommunikáció szerepe a nemzetközi pályázatokban
INTER-TEAM

- o A **magas kontextusú kultúrákban** az emberek széles körben informáltak, kiterjedt információs hálózatuk van, kevés háttér információra van csak szükségük.

Az információ nagy része jól ismert a kommunikáció résztvevői számára, nagyon kevés kódolt üzenetre van szükség. (Pl. ázsiai országok, kisebb mértékben mediterrán kultúrák, (közép)kelet-európai régió)

o alacsonykontextusú kultúrák

- tagjai nem jól informáltak saját szűk szakterületükön kívül.
- Gondolkodásmódjukra a tagolt szakaszokra való beosztás jellemző
- Sok háttér információra van szükségük, mielőtt bármilyen döntést hoznak.
- az információk zöme a kódolt üzenetben van. (Pl. angolszász kultúrák, Németország, Svájc)

Interkulturális kommunikáció szerepe a nemzetközi pályázatokban
INTER-TEAM

	Low-Context	High-Context
Example Countries	US, UK, Canada, Germany, Denmark, Norway	Japan, China, Egypt, Saudi Arabia, France, Italy, Spain
Business Outlook	Competitive	Cooperative
Work Ethic	Task-oriented	Relationship-oriented
Work Style	Individualistic	Team-oriented
Employee Desires	Individual achievement	Team achievement
Relationships	Many, looser, short-term	Fewer, tighter, long-term
Decision Process	Logical, linear, rule-oriented	Intuitive, relational
Communication	Verbal over Non-verbal	Non-verbal over Verbal
Planning Horizons	More explicit, written, formal	More implicit, oral, informal
Sense of Time	Present/Future-oriented	Deep respect for the past
View of Change	Change over tradition	Tradition over change
Knowledge	Explicit, conscious	Implicit, not fully conscious
Learning	Knowledge is transferable (above the waterline)	Knowledge is situational (below the waterline)

Interkulturális kommunikáció szerepe a nemzetközi pályázatokban
INTER-TEAM

(forrás: <http://www.mondaymoringmuse.com/archive3/communication.html>)

**Alkalmazott interkulturális kommunikáció -
Interkulturális/nemzetközi menedzsment v.
pályázatban való együttműködés**

- Különböző kultúrák szervezeti viselkedésének jellemzése
- különböző nemzeti kultúrák szervezeti viselkedésének összehasonlítása
- különböző nemzeti kultúrákból és szervezetekből származó szereplők/munkatársak/partnerek interaktív kommunikációjának koordinálása és javítása

Interkulturális kommunikáció szerepe a nemzetközi pályázatokban
INTER-TEAM

o Az együttműködésre való felkészülés céljai:

- Tudatosítani a résztvevőkben a kulturális tudatosság és érzékenység fontosságát (sztereotípiák, rejtett előítéletek legyőzése)
- A kulturális tényezők munka teljesítményre való hatásának tudatosítása
- kulturális viselkedésformák tárának bővítése, ezáltal a közös munka hatékonyságának fokozása

Interkulturális kommunikáció szerepe a nemzetközi pályázatokban
INTER-TEAM

fontos megismerni a külföldi partnerek

- szokásait,
- viselkedésformáit
- tárgyalási stílusát,
- üzleti kommunikációs sajátosságait
- kellő figyelmet fordítani a kulturális különbségekre,
- más kultúrák érzékenységére,
- társadalmi, illetve üzleti gyakorlati normáira

Interkulturális kommunikáció szerepe a nemzetközi pályázatokban
INTER-TEAM

o A KULTÚRA LEGFONTOSABB SAJÁTÓSÁGAI

- o tanult
- o nem velünk született,
- o csoportspecifikus
- o egy adott csoportra jellemző
- o relatív
- o „Az emberi elme szoftvere”
(Hofstede)

Interkulturális kommunikáció szerepe a nemzetközi pályázatokban
INTER-TEAM

A NEMZETIKULTÚRÁK ÉS EZEK HATÁSA A SZERVEZETI KULTURÁLIS SZINTRE:

Hofstede kulturális dimenziói

- o **Hatalmi távolság** (kis – nagy) - az alacsonyabb hatalmi státuszú tagok milyen mértékben fogadják el és várják el a hatalmi egyenlőtlenségeket
- o **individualizmus – kollektívizmus** – („énkultúra”.A feladat fontosabb, mint az emberi kapcsolatok) - egyén születésétől kezdve szorosan összetartozó csoportokba illeszkedik, „mi kultúra”
- o **maszkulin –feminin** - a társadalmi nemi szerepek élesen elkülönülnek - a szerepek bizonyos mértékig összeszósódnak, életminőség és természetvédelem fontos
- o **bizonytalanságkerülés** (gyenge – erős) - egy kultúra tagjai milyen mértékben éreznek fenyegetettséget bizonytalan, ismeretlen helyzetekben
- **rövid távú – hosszú távú orientáció** – (hosszú távú : konfuciuszi értékek: kitartás, állhatatosság, takarékoság, világos státusbeli elkülönülés, szegyenérzet kialakítása azokban, akik nem teljesítik a feladatokat)

Interkulturális kommunikáció szerepe a nemzetközi pályázatokban
INTER-TEAM

TROMPENAARS KULTURÁLIS DIMENZIÓI

- o **univerzalizmus – partikularizmus** – a szabályok uralmát jelenti, meghatározható, hogy mi a jó, mi a rossz, és ez mindig és minden helyzetben érvényes – kapcsolatok, egyedi körülmények
- **kollektívizmus –individualizmus** - Hofstede
- o **neutrális – affektív** - üzleti kapcsolatokban nincs helye az érzelmeknek, a szerződésben leírt feltételek fontosak. Az üzleti kapcsolatok célirányosak és a hatékonyságot szolgálják
- o **specifikus – diffúz** - - az érzelmeket is figyelembe veszik
- **teljesítmény orientált – körülmények orientált státusz** - kor, társadalmi osztály,
- **szekvenciális és szinkronikus időkultúrák** -
- **belső, illetve külső irányítású kultúrák**

Interkulturális kommunikáció szerepe a nemzetközi pályázatokban
INTER-TEAM

- **szekvenciális és szinkronikus időkultúrák** – az események egyenes vonalon követik egymást, az időpontok, határidők betartása fontos - az idő körvonalon mozog, jelen és múlt együtt a jövő lehetőségeivel (Hall: polikronikus időkultúrája)
- **belső, illetve külső irányítású kultúrák** az ember természetéhez, környezethez való viszonya (Pl. walkman)

- o Köszönöm a figyelmet !