

Тетяна Суханова,
кандидат філологічних наук, доцент,
доцент кафедри іноземних мов,
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»
<https://orcid.org/0000-0002-6569-1346>
м. Харків, Україна

Навчання міжкультурній комунікації студентів технічних спеціальностей на заняттях з англійської мови

Teaching students of technical specialties intercultural communication in English classes

Анотація. Міжкультурна комунікація є складним явищем, навчання її вимагає специфічних навичок і знань. Оскільки сучасні студенти все більше залучаються до світових політичних, економічних та професійних організацій, беруть участь у міжнародних зустрічах та конференціях, працюють у транснаціональних компаніях, їм необхідно вивчати не тільки відповідну мову, а й культурні відмінності, норми іноземної культури, правила комунікації, особливості національної історії та психології іншої країни. Важливе розуміння самого механізму спілкування, щоб передбачити її, за можливості, уникнути непорозумінь із партнерами. Цю статтю присвячено дослідженню відмінностей у вербальній та невербальній комунікації в різних культурах. Метою статті є розгляд форм і методів, які можуть бути використані під час навчання студентів міжкультурній комунікації. Основним завданням статті є створення ряду практичних порад і пропозицій щодо врахування найважливіших відмінностей вербального та невербального спілкування для полегшення процесу інтеграції студентів у новий різнонаціональний колектив. Зараз багато команд працюють віддалено з членами команди, які походять з багатьох різних культур. Ці фактори можуть ускладнювати міжкультурну комунікацію. Тому важливо уважно слухати спірозмовника, користуватися простою мовою, уникати сленгових слів та ідіом, пам'ятати про культурні стереотипи, бути відкритими, дізнаватися більше про інші культури, обережно використовувати гумор. Слід визнати, що культурні відмінності представників різних країн можуть впливати на те, як вони розв'язують конфлікти, ризикують, приймають організаційну структуру та працюють в одній команді. Відмінності поколінь, освіти та релігії також можуть впливати на те, як люди взаємодіють. Вивчення культурних норм не тільки збагатить студентів, а й допоможе їм зрозуміти нових колег.

Ключові слова: міжкультурна комунікація, вербальна комунікація, невербальна комунікація, гуманістичне виховання, сленг, фразеологізм, культурні стереотипи.

Summary. *Intercultural communication is a complex phenomenon, its learning requires specific skills and knowledge. Since modern students are increasingly involved in world political, economic and professional organizations, participate in international meetings and conferences, work in multinational companies, they need to learn not only the appropriate language, but also cultural differences, norms of foreign culture, rules of communication, peculiarities of national history and psychology of another country. It is important to understand the mechanism of communication itself in order to anticipate and, if possible, avoid misunderstandings with partners. This article is devoted to the study of differences in verbal and non-verbal communication in different cultures. The article is aimed at considering the forms and methods that can be used when teaching students intercultural communication. The main objective of the article is to create a number of practical tips and suggestions for taking into account the most important differences between verbal and non-verbal communication to facilitate the process of integration of students into a new multinational team. Currently, many teams work remotely with team members who come from many different cultures. These factors can complicate intercultural communication. Therefore, it is important to listen carefully to the interlocutor, use simple language, avoid slang words and idioms, remember cultural stereotypes, be open-minded, learn more about other cultures, carefully use humor. It should be recognized that cultural differences between people from different countries can influence the way they resolve conflicts, take risks, adopt an organizational structure and work in the same team. Generational, educational, and religious differences can also influence the way people interact. Learning cultural norms will not only enrich students, but also help them understand new colleagues.*

Key words: *intercultural communication, verbal communication, non-verbal communication, humanistic education, slang, idiom, cultural stereotypes.*

Вступ. Сучасні студенти починають все більше залучатися до світових політичних, економічних та професійних організацій, беруть участь у міжнародних зустрічах та конференціях, працюють у транснаціональних компаніях. Досвід показує, що для підтримки цих різноманітних і багатонаціональних контактів і форм спілкування сучасним студентам необхідно вивчати не тільки відповідну мову, а й культурні відмінності, норми іноземної культури, особливості комунікації, дані національної історії та психології іншої країни. Нарешті, потрібно розуміння самого механізму спілкування, щоб передбачити й, за можливості, уникнути непорозумінь із партнерами [3; 4; 5; 6; 7]. Наразі, необхідність навчати й навчатися міжкультурній комунікації не викликає сумнівів.

Дану статтю присвячено дослідженню відмінностей у вербальній та невербальній комунікації в різних культурах. **Метою статті** є розгляд форм і методів, які можуть бути використані під час навчання студентів міжкультурній комунікації. Основним завданням статті є створення ряду практичних порад і пропозицій щодо врахування

найважливіших відмінностей вербального та невербального спілкування для полегшення процесу інтеграції студентів у новий різноманітний колектив.

Методологія та методи дослідження. Дослідження в даній роботі здійснювалося за наступними напрямками: вивчення наукових праць та узагальнення ідей науковців, які безпосередньо вивчали проблему міжкультурної комунікації, розробка практичних підходів до навчання студентів технічних спеціальностей міжкультурному спілкуванню. У зазначеному дослідженні було застосовано метод критичного аналізу наукової і методичної літератури, практичного досвіду, спостереження.

Виклад основного матеріалу дослідження. Безсумнівно, міжкультурна комунікація є складним явищем, оскільки її учасникам доводиться мати справу з культурними припущеннями й стереотипами. Навчання їй вимагає специфічних навичок і знань. Якщо студенти не розумітимуть основних правил спілкування та поведінки культури мови, яку вони вивчають, їм буде складно успішно вписатися в іншомовний колектив. Щоб стати його важливою і активною частиною, студенти мають вивчати правила міжкультурної комунікації й діяти відповідно до них. Можливість інтегруватися в новий колектив, а можливо й у суспільство, залежить від їхньої освіти та здатності адаптуватися до його різноманітних аспектів. Зробити це вони зможуть, отримуючи інформацію та приймаючи лінгвістичні та поведінкові підходи. Сьогодні не можливо відокремитися від швидкого технологічного прогресу, а міжкультурне спілкування відбувається кожної секунди через Інтернет. Комунікантам постійно доводиться демонструвати свою когнітивну та лінгвістичну здатність осмислювати цей світ, відчувати себе його невід'ємною частиною. Мовно-поведінковий спосіб вираження, ставлення до використання й вживання мов для побудови професійних міжкультурних відносин сприяють успішній інтеграції в суспільство знань сьогодні.

Для навчання міжкультурній комунікації, на наш погляд, дуже важливим є підхід Меріона Вільямса й Роберта Л. Бурдена, які займалися психологією для викладачів іноземної мови. Дослідники приділяли велику увагу гуманістичному вихованню, спираючись на вчення Симона Елізабета Катана. Вони зауважили, що гуманістичне виховання має бути орієнтованим не просто на студента, а на людину. Погляд викладача на викладання віддзеркалює її погляд на себе, а її викладацька поведінка відображає її сутність як особистості. Одним із природних наслідків застосування такого підходу є те, що слід вивчати вираження цінностей та поглядів, а не лише інформації чи знань. Інший наслідок полягає в тому, що викладачам треба визнати

той факт, що вони самі постійно беруть участь у процесі навчання та змін протягом усього свого життя [2, с. 63]. Замість того, щоб розглядатися як щось фіксоване або статичне, знання розглядається як перехідне, тимчасове та відносне [2, с. 96]. Тому навчання має бути процесом, який ґрунтується на основі існуючої культурної інформації протягом усього життя, щоб впоратися з нинішніми викликами, включаючи знання нашого світу, менталітету, манер поведінки та спілкування. Викладачам доцільно готувати групові робочі завдання, які спонукатимуть студентів замислитися над власною культурою, визнати культурні відмінності та висловити власну думку щодо шляхів розвитку та зміцнення відносин у полікультурному середовищі. Таким чином, можна стимулювати незалежне мислення студентів та розширити їхнє розуміння інших культур.

У сучасному багатокультурному суспільстві знань викладачам та студентам слід ретельно готуватися до подолання його відмінностей, розвиваючи свою культурну компетентність та підвищуючи міжкультурну обізнаність. Для досягнення цієї мети курс англійської мови має бути спрямованим не тільки на розвиток лінгвістичної компетенції студентів, але також має зосереджуватися на отриманні та підвищенні культурної компетентності й міжкультурної свідомості. Таким чином, студенти зможуть успішно переосмислити та спланувати власні дискурсивні стратегії та комунікативні підходи відповідно до різних міжкультурних контекстів та співрозмовників, з якими їм доведеться співпрацювати. Застосовуючи комунікативний метод, студенти будуть більш мотивованими до навчання, демонструючи свою здатність знаходити та визнавати міжкультурні відмінності, знаючи, як коректно реагувати на них. Одним з найбільш значущих аспектів виховання сучасної функціональної міжкультурної комунікації є оволодіння навичками й аналізом складних комунікативних ситуацій.

Викладачам важливо звертати увагу студентів на ряд важливих моментів, які можуть вплинути на ефективне спілкування з іноземними партнерами. Наприклад, комуніканти мають ретельно підбирати слова, уникати вживання жаргонізмів й аббревіатур, уникати культурно специфічних посилань, які можуть бути незрозумілими, уникати звинувачувальних фраз на кшталт «You did this» або «You should not have». Студентам доцільно звертати увагу на тон, оскільки він може передати ненавмисний сарказм або критику, вживати нейтральні фрази й повторювати важливі моменти в розмові для підтвердження розуміння й згоди. Не зайвим буде пам'ятати про невербальну мову та переконатися, що вони не надсилають змішані повідомлення, усвідомлювати просторові відносини, уповільнювати

темпові мовлення й не намагатися домінувати в розмові чи вигравати дискусію, адже комунікантам інколи потрібен додатковий час для обробки мови, синтаксису, контексту та інформації щодо певної предметної галузі. Слід усвідомлювати мету спілкування: інформувати співрозмовників, а не справляти враження своїм глибоким знанням мови. Студентам важливо зрозуміти, що в міжкультурних ситуаціях можуть загостритися проблеми спілкування. Знання правил міжкультурної комунікації може запобігти конфліктам і непорозумінням.

Якщо заздалегідь відомо, що зустріч і співпраця буде відбуватися з людьми, які мають інший досвід і культуру, першим кроком для студентів має бути проведення певного дослідження. Фахівці з комунікації кажуть, що кожна культура має свій етикет. Існує також різниця в ступені формальності й неформальності, яку має перша зустріч. Отже, важливо знати якомога більше речей щодо особливостей спілкування в інших культурах до зустрічі з людьми цієї країни. Щоб міжкультурна комунікація була ефективною й добре відбувалася з першого разу, викладачам треба звертати увагу студентів на те, що вони мають бути готовими й відкритими до навчання. Під час взаємодії з людьми з різних культур можна отримати не всю інформацію про традиції чи зрозуміти всі знаки мови тіла. Студентам буде корисно дізнатися про деталі та роз'яснення від співрозмовників. Це також покаже партнерам зацікавленість їхньою країною й бажання дізнатися про їхні культурні норми й особливості спілкування. Ця інформація також може допомогти студентам адаптуватися до іншого стилю комунікації.

Викладачі мають показати студентам, що підтримувати продуктивність спілкування й уникати помилок можна правильно формулюючи запитання. Краще використовувати багато відкритих запитань, щоб отримати більше інформації про інших комунікантів, наприклад, про їхню роботу та культурний контекст, а також намагатися зрозуміти, як вони інтерпретують ваші повідомлення. При спілкуванні з іноземними співрозмовниками доцільно уникати подвійних запитань, наприклад, «*Did you find the meeting interesting and useful?*» («цікаве») і «корисне» – це різні речі). Уникати негативних запитань, наприклад, «*Don't you have anything to report?*» (якщо людина відповідає "Так", чи означає це, що так, чи так, вона цього не робить?). Уникати заплутаних низок запитань, наприклад, «*Would you like a cup of tea or coffee? Perhaps you would prefer a glass of water or juice?*»

Навчаючи міжкультурному спілкуванню, викладачам слід звертати увагу студентів на регулярну перевірку спільного розуміння. Студентам важливо навчитися періодично використовувати стандартні інструменти для перевірки того, що співрозмовники

правильно інтерпретують те, що вони чують, наприклад, вживаючи парафрази, підсумки або перекази. Незалежно від того, наскільки добре комуніканти володіють англійською мовою, використання складних синтагм і слів може ускладнити спілкування. Міжкультурну комунікацію можна зробити більш ефективною, якщо не використовувати складні слова. Замість цього прості й лаконічні способи вираження ідей і почуттів легше зрозуміти. Слід мати на увазі, що різні культури мають багато відмінностей. Тож людям з різних країн може бути важко зрозуміти ідею, якщо говорити неоднозначною та складною мовою. Студентам можна нагадати, що уважне слухання також є частиною навичок ефективного спілкування. Оскільки сьогодні велика кількість людей працює віддалено, то спілкування відбувається переважно on-line. Приділення уваги тому, що і як говорять носії інших культур, може значно покращити спілкування та зробити його більш ефективним.

Для успішної комунікації студентам треба ретельно готуватися. Перед початком спілкування слід з'ясувати, який рівень формальності очікується при розмові в даній аудиторії, й визначити свої ключові терміни. Розпливчастих й абстрактних термінів, які можуть мати кілька значень, краще взагалі уникати. Студентам потрібно переконатися, що вони правильно артикулюють і вимовляють слова, використовуючи паузи й чітку інтонацію. У багатьох ситуаціях краще уникати сленгових, жаргонних слів або незрозумілих фраз (наприклад, *No brainer*; *Beats me*, *No cap*, *Props*, *Lame*, *Sike*), оскільки співрозмовці не завжди можуть зрозуміти їхнє значення й сприйняти за образу. Також слід уникати фразеологізмів (наприклад: *Break a leg! I know my onions. It's not my cup of tea*), скорочень та аббревіатур (наприклад: *wanna* – *want to*; *gonna* – *going to*; *kinda* – *kind of*; *TMI* – *too much information*), якщо ви не абсолютно впевнені, що інша людина розуміє їхнє значення. Крім того, важливо бути обережними при використанні гумору, оскільки багато жартів погано перекладаються й викликають розгубленість, або, що ще гірше, образу (наприклад: – *How can you tell it's a dogwood tree? – By a bark*. Гумор ґрунтується на омонімії: *dogwood tree* – кизиллове дерево, *dog* – собака, *bark* – кора та гавкати). Нарешті, слід пам'ятати, що підвищення голосу та крик рідко збільшують шанси бути більш зрозумілими.

Студентів слід навчати бути уважними до відмінностей у стилі спілкування. Деякі культури значною мірою покладаються на слова, щоб явно передавати значення, тоді як інші неявно передають значення, натякаючи, пропонуючи або розповідаючи історії. Важливо зрозуміти, що буде працювати в певній аудиторії, тому до кожного акту комунікації треба готуватися й адаптуватися.

Треба звертати увагу студентів на необхідність налаштування швидкості розмови, щоб зробити її комфортною для слухача. Зазвичай це означає говорити повільніше. Також можна порекомендувати студентам сповільнювати швидкість мовлення для того, щоб у них і співрозмовників був час подумати (слухати, думати, а потім говорити). Крім того, треба навчитися уникати спокуси прискорити ситуацію, закінчуючи речення іншої людини або заповнюючи мовчання. Важливо давати іншій людині час на обробку того, що було сказано (рідною мовою), а також сформулювати та надати відповідь (нерідною мовою). Комунікантам треба мати змогу висловитися, з ними не слід поспішати, інакше результатом може стати виникнення багатьох помилок.

Нерідко виникають ситуації, коли співрозмовник говорить занадто швидко або має акцент, який студентові важко зрозуміти. Викладачеві слід звертати увагу на можливі способи уникнення такого роду проблем. У кожному з цих випадків можна ввічливо попросити людину сповільнитися, повторити сказане або скористатися іншим варіантом передачі інформації (наприклад, записати щось, або надіслати повідомлення, якщо це телефонний дзвінок). Головне при виникненні труднощів у спілкуванні не робити вигляд, що все зрозуміло, а використовувати різні варіанти усунення непорозумінь.

Для створення багатонаціональної команди, яка буде ефективно співпрацювати на робочому місці, завжди слід пам'ятати про культурні відмінності в спілкуванні, розуміти їх і керувати ними. Ці відмінності включають вербальні та невербальні аспекти, такі як мова тіла та міміка. З розумінням приходить здатність пристосовуватися, приймати культурне різноманіття та усувати упередження та стереотипи. Якщо виникають сумніви в культурній різниці, варто відкрито запитувати, щоб комунікація була якомога прозорішою.

Корисним для студентів може бути розуміння того, що існує велика кількість відмінностей у вербальній комунікації. Крім обраних слів, тон, швидкість і гучність можуть впливати на спілкування. Це може відрізнятись в різних культурах, хоча це все ще нова галузь досліджень, тому важливість вивчення міжкультурної комунікації зростає.

Під час навчання студентів окрім вербальних моментів викладачеві важливо враховувати невербальні відмінності в спілкуванні, адже культура є не тільки етнічною приналежністю або національністю групи людей. Це набагато більше, включаючи вірування, мову, їжу, релігію, звичаї, музику, мистецтво, соціальні інститути та ритуали. Оскільки знаки, символи та жести відрізняються в різних країнах та культурах, треба розглядати й вивчати деякі важливі невербальні мовні відмінності.

Зоровий контакт під час розмови може бути ознакою уважності й, як правило, буде очікуватися представником Сполучених Штатів. Проте люди з інших культур можуть сприймати його як дещо агресивне та грубе. Дослідники виявили, що при встановленні зорового контакту представники східноазіатських культур сприймають чуже обличчя як більш сердите і неприємне в порівнянні з особами із західноєвропейських культур. Підтримка зорового контакту цінується у західноєвропейців, але це не стосується представників східноазіатського походження. Японські діти, наприклад, вчать дивитися на шиї інших, щоб не дивитися прямо в очі, тому що занадто сильний зоровий контакт вважається неповагою.

Окрім культурних, існують й інші причини, чому співрозмовник може відвертати свій погляд або взагалі уникнути зорового контакту. Комуниканти можуть відчувати стрес або тривогу, мати високий рівень нейротизму. Іноді люди труть очі, щоб відрізати зоровий контакт, щоб зменшити негативні почуття. Навчаючи міжкультурній комунікації, таким речам також важливо приділяти увагу. Студентам можна пропонувати знайти певні ознаки й розглянути варіанти їхнього вирішення (наприклад, зробити перерву і повернутися до розмови пізніше). Коли зоровий контакт стає незручним, варіантом може бути – повільно відвести погляд. Якщо це доречно, сміятися, кивати або використовувати жести рукою, дивитися на ніс або підборіддя співрозмовника, закінчити розмову або продовжити її в інший час.

Цікавим може бути знайомство студентів з проблемою особистого простору. Згідно з теорією проксемики антрополога Едварда Холла, культура також може впливати на особистий простір. Дослідник каже, що люди зберігають різний ступінь особистої дистанції залежно від їх соціальної обстановки та культурного походження [1]. Його робота допомогла в тренуваннях американських дипломатів, які працюють за кордоном, щоб вони відповідали своєму новому середовищу. Це також призвело до додаткових досліджень, які поділяли країни на високо- та низькоконтактні культури. У висококонтактних культурах, таких як Південна Америка, Близький Схід і Південна Європа, люди, як правило, стоять ближче один до одного і не бояться використовувати дотик як частину свого спілкування. Люди, як правило, стоять далі один від одного й менше торкаються в малоконтактних культурах, таких як Сполучені Штати, Північна Європа, Північна Америка та Азія.

Студенти можуть побачити, як відношення до особистого простору може створити ускладнення в комунальних приміщеннях, оскільки люди обирають свої місця в ліфтах та громадському транспорті. Представники висококонтактних культур можуть

інтерпретувати тих, хто стоїть або сидить далеко, як грубих і ворожих. А представники малоконтактних культур можуть побачити когось, хто стоїть занадто близько, як наполегливого та агресивного. Студентам можна порадити спостерігати за поведінкою колег, щоб не стати «некомфортним» у спілкуванні. Не поспішати переходити до висновків про наміри або соціальні навички, визнавати, що різні культури мають свої розуміння, звички та норми щодо особистого простору в міжособистісних взаємодіях та соціальних ситуаціях.

Те ж саме стосується фізичних контактів. Привітання колег з поцілунком у щоку може бути звичайним у Франції та Іспанії, в той час як колеги в США, як правило, йдуть на рукоштовання й мінімізують фізичний контакт. У деяких культурах, таких як країни Середземномор'я та Південної Америки, фізичний контакт є регулярною частиною розмови та зв'язку. Однак у східних культурах це недоречно, особливо між різними статями. Щоб не опинитися в незручному становищі, студентам можна порадити слідкувати за поведінкою колег під час привітання один одного й під час розмови. Якщо вони торкаються плеча або тильної сторони руки співрозмовника, то можна сміливо відповідати взаємністю.

При навчанні студентів міжкультурній комунікації, окрім вербального та невербального спілкування, слід враховувати культурні контрасти в груповій динаміці, оскільки індивіди з різноманітним досвідом можуть мати унікальний підхід до ситуацій на робочому місці. Важливо зазначити, що деякі відмінності базуються на особистості, а не на культурі.

Люди різного походження можуть мати різні очікування щодо співпраці. Це стосується, наприклад, процесу прийняття рішень. В ієрархічних культурах, таких як Китай, Індія, Італія, Мексика, Марокко, хорошими менеджерами є ті, хто приймає рішення та розповідає персоналу, як виконувати роботу. Такі країни, як Німеччина, Японія, Нідерланди та Швеція, заохочують співпрацю та прагнуть досягти консенсусу, перш ніж рухатися вперед. Залежно від культурних пріоритетів колективу, може знадобитися отримати інформацію у конкретних членів команди, які можуть вважати, що їхній голос неважливий, або що лише менеджер надає напрямок та ідеї.

Студентам корисно знати, що у вирішенні конфліктів американці, австралійці, німці, канадці, як правило, діють прямо і не бояться висловлювати різні точки зору на зустрічах та віч-на-віч. Вони, зазвичай, вважають чесні та відверті дискусії ефективними для вирішення проблем. Інші культури вважають такий підхід грубим або образливим і вважають за краще більш непряме спілкування. Представники таких країн, як Японія, Китай, Індія та Саудівська Аравія, віддають

перевагу дискретному вирішенню проблем в письмовій формі, щоб уникнути потенційного збентеження для будь-якої зі сторін.

Під час роботи над проектами в колективах можуть виникати культурні відмінності, оскільки одні надають пріоритет завданням, а інші відносинам. Наприклад, азіатська і гавайська культури спочатку будують відносини, а потім зосереджуються на завданнях. Навпаки, багато європейських культур протилежні й працюють перш над проектом, а відносинам дозволяють розвиватися з часом. Жоден підхід не можна вважати правильним чи неправильним – це просто різні підходи.

Слід зауважити, що на робочих місцях можуть виникати й інші різноманітні відмінності на додаток до різного походження працівників. У робочому колективі зустрічаються представники різного віку, різних поколінь. Кожне покоління приносить унікальні ідеї про те, що є професійним, найкращим способом співпраці, як одягатися, що таке гарне спілкування та чого вони можуть очікувати від роботодавця.

Треба звернути увагу студентів на те, що релігійна приналежність особи може суттєво вплинути на систему цінностей членів команди. Вона може вплинути на сприйняття того, що прийнятно чи ні. Це також може вплинути на те, як одягатися, виражати себе, поводитися на свята, які відзначаються, а також на етику. Важливо з повагою відноситися до різних віросповідань, представлених у колективі. Один простий спосіб – сказати «*Happy Holidays*» або «*Have a blessed holiday season*» замість того, щоб сказати «*Merry Christmas*» або «*Happy Ramadan*».

Доцільно показати студентам, що на здійснення ефективної комунікації може вплинути рівень освіти, адже багато компаній мають персонал з різною освітою. Хоча це необхідно для досягнення бізнес-цілей, не всі колеги мають однаковий тезаурус. Іноді це означає, що не всі комуніканти однаково розуміють складні поняття. У подібних випадках, щоб уникнути плутанини, інформацію доцільно було б розбити на легкозасвоєвані частини. Також корисно було б обмежити використання жаргонізмів і аббревіатур та інших термінів. Треба будувати спільний культурний інтелект – здатність ефективно працювати з людьми з будь-якої освіти та культури. Створення та розвиток спільного культурного інтелекту важливе, оскільки воно дозволяє людям краще функціонувати, працюючи поруч один з одним.

Висновки з дослідження. У даний час багато команд працюють віддалено з членами команди, які походять з багатьох різних культур. Ці фактори можуть ускладнювати міжкультурну комунікацію. Тому важливо уважно слухати співрозмовника, користуватися простою

мовою, уникати сленгових слів та ідіом, пам'ятати про культурні стереотипи, бути відкритими, дізнаватися більше про інші культури, обережно використовувати гумор.

Таким чином, культурні відмінності на робочому місці можуть приймати різні форми. Студентам важливо вивчати й розуміти різні вербальні та невербальні способи спілкування для більш ефективної роботи в різних середовищах. Слід визнати, що культурні відмінності представників різних країн можуть впливати на те, як вони розв'язують конфлікти, ризикують, приймають організаційну структуру та працюють в одній команді. Відмінності поколінь, освіти та релігії також можуть впливати на те, як люди взаємодіють. Вивчення культурних норм не тільки збагатить студентів, а й допоможе їм зрозуміти нових колег.

ЛІТЕРАТУРА

1. Edward T. Hall *The Silent Language*. New York: Published by Doubleday and Company, Garden City, 1959. 242 p.
2. Williams Marion, Burden Robert L. *Psychology for Language Teachers: A Social Constructivist Approach*. Cambridge: Cambridge University Press, 1997. 235 p.
3. Бацевич Ф. С. *Основи комунікативної лінгвістики* : підручник. Київ : Академія, 2004. 342 с.
4. Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д. *Етика ділового спілкування* : посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
5. Губенко Л.Г., Немцов В.Д. *Культура ділового спілкування*. Київ : Альфа прес, 2000. 184 с.
6. Манакін В. М. *Мова і міжкультурна комунікація*. Київ : Академія, 2012. 298 с.
7. Ярошенко Т.М. *Регіональна типологія культури* : посібник. Львів : Видавничий центр ЛНУ імені Івана. Франка, 2007. 236 с.