

Анисимова Е. С.
E. S. Anisimova

ОСОБЕННОСТИ ИНОКУЛЬТУРНОЙ ОЦЕНКИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ (НА МАТЕРИАЛЕ АНКЕТИРОВАНИЯ РУССКИХ, АМЕРИКАНСКИХ И ИТАЛЬЯНСКИХ СОТРУДНИКОВ КОМСОМОЛЬСКОГО-НА-АМУРЕ ФИЛИАЛА ЗАО «ГРАЖДАНСКИЕ САМОЛЕТЫ СУХОГО»)

ASSESSMENT OF THE COMMUNICATIVE BEHAVIOR OF REPRESENTATIVES OF ANOTHER CULTURE (ON THE BASIS OF A SURVEY OF RUSSIAN, AMERICAN AND ITALIAN PERSONNEL OF THE KOMSOMOLSK-ON-AMUR BRANCH OF OJSC “SUKHOI CIVIL AIRCRAFT”)



Анисимова Елена Сергеевна – кандидат филологических наук, доцент кафедры лингвистики и межкультурной коммуникации Комсомольского-на-Амуре государственного технического университета (Россия, Комсомольск-на-Амуре). E-mail: elena-anisimova@mail.ru.

Ms. Elena S. Anisimova – PhD in Philology, Associate Professor of Department of Linguistics and Cross-cultural Communication, Komsomolsk-on-Amur State Technical University (Komsomolsk-on-Amur). E-mail: elena-anisimova@mail.ru.

Аннотация. Под коммуникативным поведением народа понимается совокупность норм и традиций общения народа. Межкультурное общение является одной из коммуникативных сфер, определяющих особенности коммуникативного поведения. Статус Комсомольска-на-Амуре как города с ограниченным посещением иностранными гражданами отражается на коммуникативном поведении его жителей и их восприятии коммуникативного поведения иностранцев. Составленные в результате анкетирования коммуникативные портреты русских, американцев и итальянцев находятся также в зависимости от продолжительности общения коммуникантов друг с другом, особенностей менталитета и национального характера.

Summary. National communicative behavior is understood as set of norms and traditions of a people. Cross-cultural communication is one of communication spheres that define the features of specific communicative behavior. Komsomolsk-on-Amur has the status of a semi-closed industrial city with limited access by foreign nationals, which is reflected in the communicative behavior of its inhabitants and their perception of the communicative behavior of foreigners. A survey of Russians, Americans and Italians resulted in the communicative portraits of these people, which is dependent on the duration of their communication, their mentality and national character.

Ключевые слова: коммуникативное поведение, межкультурное общение, коммуникативная сфера, анкетирование, коммуникативный портрет, инокультурный информатор, респондент.

Key words: communicative behavior, cross-cultural communication, communicative sphere, questioning, communicative portrait, informant belonging to another culture, respondent.

УДК 811(075.8)

Изучение живого языка, функционирующего в реальной коммуникации человека, в рамках антропоцентрической парадигмы в лингвистике, привело в последние годы к постановке новых исследовательских задач, связанных с анализом особенностей коммуникативного поведения различных народов.



Под коммуникативным поведением народа И. А. Стернин понимает совокупность норм и традиций общения народа. Коммуникативное поведение народа определяется его коммуникативным сознанием и представляет собой способ овнешнения коммуникативного сознания. Коммуникативное сознание, в свою очередь, представляет собой совокупность коммуникативных знаний и коммуникативных механизмов, которые обеспечивают весь комплекс коммуникативной деятельности человека. Это коммуникативные установки сознания, совокупность ментальных коммуникативных категорий, а также набор принятых в обществе норм и правил коммуникации [3].

Несомненно, что коммуникативное поведение может варьироваться в зависимости от коммуникативной сферы и конкретной ситуации общения. Одной из таких коммуникативных сфер является межкультурное общение. В настоящее время интенсивного взаимодействия культур изучение этой сферы коммуникации приобретает особую важность. Особенности общения с иностранцами широко изучаются в рамках теории межкультурной коммуникации, психологии, культурологии, лингвистики [1; 2; 4]. Проводится огромное количество тренингов, нацеленных на повышение уровня межкультурной компетенции.

На наш взгляд, особенности коммуникативного поведения при общении с иностранцами во многом определяются опытом подобного общения. Жители столиц и крупных городов имеют больше возможностей межкультурного общения, чем люди, проживающие в небольших населенных пунктах. На территории бывшего СССР существовали так называемые закрытые для посещения иностранными гражданами города, к числу которых относился и Комсомольск-на-Амуре. К настоящему времени подобный статус города снят, но, тем не менее, Комсомольск-на-Амуре по-прежнему остается городом с ограниченным посещением иностранными гражданами.

Все это никак не могло не отразиться на коммуникативном поведении жителей Комсомольска-на-Амуре и на их восприятии коммуникативного поведения иностранцев.

В данной статье мы попытаемся проанализировать оценку, данную иностранными гражданами, в частности американцами и итальянцами, коммуникативному поведению жителей нашего города, а также особенности восприятия комсомольчанами коммуникативного поведения иностранцев.

Источником материала исследования является анкетирование, проведенное среди работников ЗАО ГСС. Русские, американцы и итальянцы на данном предприятии находятся в отношениях делового сотрудничества уже на протяжении определенного времени, знакомы с культурой друг друга, способны высказать о ней суждение и, таким образом, выступают по отношению друг к другу в качестве инокультурных информаторов.

Используемая нами анкета была составлена О. Б. Горобец для изучения особенностей межкультурного общения русскоязычных и франкоязычных работников ЗАО ГСС. Вариант анкеты, представленный американцам и итальянцам, был переведен нами на английский язык. Данная анкета направлена на выявление коммуникативных черт, в наибольшей степени присущих русским, американцам и итальянцам, с точки зрения инокультурных информаторов. Кроме того, в анкете затрагивается проблема коммуникативных неудач и их причин, а также поднимается вопрос о соответствии межкультурных поведенческих стереотипов действительности.

Всего в анкетировании приняли участие 40 человек: 11 американцев, 10 итальянцев и 19 русских. Работающие на ЗАО ГСС американские респонденты контактируют с русскими в среднем около полугода, и данная ими оценка коммуникативного поведения жителей Комсомольска-на-Амуре выглядит следующим образом.

Проблемы общения во время контактов с русскими возникали у 70 % опрошенных, и причиной этих проблем все они безоговорочно считают недостаточное знание языка общения. Большинство респондентов (60 %) считают русских достаточно общительными, остальные ответы (общительные, очень общительные, очень закрытые) носят единичный характер. В качестве пяти наиболее характерных для русских коммуникативных черт, по мнению

**Анисимова Е. С. ОСОБЕННОСТИ ИНОКУЛЬТУРНОЙ ОЦЕНКИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ
(НА МАТЕРИАЛЕ АНКЕТИРОВАНИЯ РУССКИХ, АМЕРИКАНСКИХ И ИТАЛЬЯНСКИХ
СОТРУДНИКОВ КОМСОМОЛЬСКОГО-НА-АМУРЕ ФИЛИАЛА ЗАО «ГРАЖДАНСКИЕ САМОЛЕТЫ СУХОГО»)**

большинства американцев, выступают их любознательность (60 %), неулыбчивость (40 %), раскованность (40 %), искренность (30 %). Другими респондентами также были названы равнодушные (20 %), мрачность (20 %), веселость (20 %), индивидуалистичность (20 %), забавность (20 %), зажатость (20 %), неискренность (10 %), галантность (10 %), отзывчивость (10 %), смешливость (10 %), грубость (10 %) и навязчивость (10 %).

Далее, из группы взаимоисключающих друг друга коммуникативных и личностных черт респондентам было предложено выбрать одну, характеризующую, на их взгляд, русских.

Первая группа черт касается проявления коммуникантами в общении открытости и откровенности. Мнения американцев по данному вопросу разделились: 60 % из них считают, что русские редко проявляют в общении открытость и откровенность, а 40 % уверены, что русские всегда открыты и откровенны при общении.

Вторая группа черт связана с выбором коммуникантами тем для разговора. Абсолютное большинство (90 %) считает, что русские готовы болтать о пустяках, но ни о чём серьёзном, и лишь 10 % считают, что русские вносят в общение ненужную глубину и серьёзность.

Третья группа черт дает представление о широте кругозора и образованности, проявляемых коммуникантами в общении. Практически все респонденты (90%) признают, что русские, с которыми они имели возможность общаться, демонстрируют при общении широту кругозора и образованность. 10 % респондентов отрицают подобное качество своих русских коллег.

Четвертая группа черт выявляет умение коммуникантов держать дистанцию в общении. Относительно этого вопроса американские респонденты не пришли к единому мнению: 60 % из них ответили, что русские умеют держать дистанцию в общении, 40 % ответили, что русские не умеют держать дистанцию в общении.

Пятая группа черт связана с обладанием коммуникантами чувством юмора. Мнения респондентов опять разделились: 60 % считают, что русские обладают прекрасным чувством юмора, 40 % заявляют, что русские имеют своеобразное чувства юмора, которое им непонятно.

Шестая группа черт касается отношения коммуникантов к конфликтным ситуациям. Респонденты единогласно заявляют, что их русские коллеги избегают конфликтов (100 %).

Седьмая группа черт раскрывает общий психический настрой коммуникантов. Большая часть респондентов (70 %) считают, что русские всегда мыслят позитивно, 30 % американцев полагают, что русские склонны к пессимизму и апатии.

Восьмая группа черт связана с прагматизмом и рациональностью коммуникантов. Все респонденты без исключения (100 %) считают, что русские прагматичны и рациональны.

Следующий пункт анкеты предлагал респондентам выбрать не более трех коммуникативных черт, которые они больше всего ценят в русских. В полученном списке лидируют такие качества: забавные (60 %), любознательные (40 %) и открытые и откровенные в общении (40 %). Далее следуют такие характеристики, как: избегают конфликтов (20 %), демонстрируют при общении широкий кругозор и образованность (20 %), раскованные (20 %), обладают прекрасным чувством юмора (20 %), отзывчивые (20 %), смешливые и веселые (10 %).

Следующим этапом анкеты являлся выбор респондентами не более трех коммуникативных черт, которые им больше всего не нравятся в русских. Выяснилось, что американцам больше всего не нравятся в наших соотечественниках их неулыбчивость (70 %) и редкое проявление открытости и откровенности в общении (60 %). Кроме того, были названы такие качества, как равнодушные (20 %), двуличие (20 %), обидчивость (20 %), закрытость (20 %), самодовольство (10 %) и навязчивость (10 %).

В заключение респондентам предлагалось дать положительную или отрицательную оценку общению в целом, а также сделать вывод, изменил ли приобретённый ими опыт общения с русскими представление о них. Все американские респонденты оценили опыт обще-



ния с русскими как интересный и обогащающий, изменивший их представление о наших соотечественниках в лучшую сторону.

Наши итальянские респонденты находятся в контакте с жителями Комсомольска-на-Амуре дольше, чем американцы, а именно, более двух лет. Все итальянцы (100 %), как и американцы, говорят о возникающих при общении проблемах и в качестве причины называют недостаточное знание языка общения. Что касается общительности русских, то итальянцы называют те же определения, что и предыдущие респонденты: общительные (50 %) и достаточно общительные (50 %).

В качестве наиболее характерных для русских коммуникативных черт большинство итальянских респондентов выделяют их любознательность (100 %), искренность (100 %), забавность (70 %), отзывчивость (70 %). Также были названы такие черты, как обидчивость (50 %), грубость (50 %), индивидуалистичность (50 %), смешливость (40 %). Все эти черты были выделены и американцами, причем любознательность и искренность также занимают у них ведущие позиции в полученном рейтинге коммуникативных черт. Основным различием является тот факт, что в отличие от американцев итальянцы не считают русских неулыбчивыми и мрачными.

Выделяя из группы взаимоисключающих друг друга коммуникативных и личностных черт одну, характеризующую, на их взгляд, русских, итальянские респонденты в большинстве случаев не были единодушны, и поэтому представить четкую картину оказалось достаточно сложно. Половина респондентов (50 %) считают, что русские редко открыты и откровенны при общении; готовы болтать о пустяках, но ни о чём серьезном; избегают конфликтов; склонны к пессимизму и апатии. Вторая половина (50 %) уверена, что русские всегда открыты и откровенны при общении; вносят в общение ненужную глубину и серьёзность; провоцируют конфликты; всегда мыслят позитивно. Что касается других групп черт, то, в основном, мнение итальянцев схоже с мнением американцев. Все итальянцы (100 %) заявляют, что русские демонстрируют при общении широту кругозора и образованность, 70 % уверены, что русские умеют держать дистанцию в общении и являются прагматичными и рациональными. Единственным расхождением является оценка чувства юмора наших соотечественников: итальянцы считают, что русские имеют своеобразное чувства юмора, которое им непонятно.

Выбирая коммуникативные черты, которые они больше всего ценят в русских, итальянцы, как и американские респонденты, остановили свой выбор на забавности (100 %) и любознательности (70 %) русских. Также были отмечены прекрасное чувство юмора (40 %) и раскованность (40 %). Следует отметить, что итальянским респондентам чрезвычайно импонирует индивидуалистичность (70 %) русских, которая американцами названа не была.

В качестве наиболее неприятных черт русских итальянцами были выбраны двуличие (50 %), склонность к конфликтам (50 %), пессимизму и апатии (50 %). Кроме того, были отмечены своеобразное чувства юмора, которое респондентам непонятно (40 %) и неспособность держать дистанцию в общении (40 %). Неулыбчивость и редкая открытость и откровенность в общении, набравшие наибольшее количество голосов у американцев, названы не были.

Так же как и американцы, все итальянские респонденты оценивают опыт общения с русскими как интересный и обогащающий, изменивший их отношение к нашим соотечественникам в лучшую сторону.

Русские сотрудники ЗАО ГСС заполняли отдельные анкеты, отвечая на предложенные вопросы относительно своих американских, а затем итальянских коллег. На вопросы об

Анисимова Е. С. ОСОБЕННОСТИ ИНОКУЛЬТУРНОЙ ОЦЕНКИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ (НА МАТЕРИАЛЕ АНКЕТИРОВАНИЯ РУССКИХ, АМЕРИКАНСКИХ И ИТАЛЬЯНСКИХ СОТРУДНИКОВ КОМСОМОЛЬСКОГО-НА-АМУРЕ ФИЛИАЛА ЗАО «ГРАЖДАНСКИЕ САМОЛЕТЫ СУХОГО»)

американцах отвечало 19 человек. Более половины из них (60 %) общаются с американцами более двух лет, 30 % – более года и 10 % – более полугода. Большая часть респондентов (70 %) отмечает возникшие при общении с американцами проблемы и причинами этих проблем считают в основном недостаточное знание языка общения (60 %) и разницу в культуре общения и поведения (40 %). Также в качестве причины были названы индивидуальные отрицательные черты собеседника.

Что касается общительности американцев, то большинство русских респондентов считают, что американцы довольно общительны (70 %). Остальные ответы (поверхностно общительные, общительные, очень общительные) имеют единичный характер.

Среди наиболее характерных для американцев коммуникативных черт нашими соотечественниками были выделены веселость (70 %), раскованность (70 %), отзывчивость (70 %) и индивидуалистичность (70 %). Некоторые респонденты также отметили любознательность (30 %), забавность (30 %), самодовольство (20 %), любопытство (20 %), неискренность (20 %), двуличие (20 %).

Выбор респондентами из группы взаимоисключающих друг друга коммуникативных и личностных характеристик черт, в наибольшей степени свойственных американцам, не дал четкой картины. Относительно некоторых групп мнения респондентов разделились. Большая половина респондентов (60 %) считает, что американцы редко открыты и откровенны в общении и имеют прекрасное чувство юмора, меньшая половина (40 %) уверена, что американцы всегда открыты и откровенны и имеют своеобразное чувства юмора, которое им непонятно. Далее, 70 % думают, что американцы готовы болтать о пустяках, но ни о чём серьёзном и демонстрируют при общении широту кругозора и образованность; 30 % уверены, что американцы вносят в общение ненужную глубину и серьёзность и не демонстрируют при общении широту кругозора и образованность. Большинство респондентов (90 %) считают, что американцы умеют держать дистанцию в общении, избегают конфликтов, всегда мыслят позитивно, прагматичны и рациональны.

Больше всего русские ценят в американцах то, что они отзывчивы (60 %), открыты и откровенны в общении (40 %), раскованны (40 %) и избегают конфликтов (40 %). Кроме того, некоторым респондентам импонирует широкий кругозор и образованность американцев (30 %), их забавность (30 %), любознательность (30 %) и индивидуалистичность (30 %).

Что касается отрицательных качеств американцев, то респондентами были даны самые разнообразные ответы. Максимальное количество совпадающих ответов по данному пункту анкеты – 30 %; такой рейтинг получили такие характеристики: двуличие, равнодушные, индивидуалистичность. 20 % респондентов негативно оценили готовность американцев болтать о пустяках, но ни о чём серьёзном, а также их обидчивость. Остальные ответы носят единичный характер.

Практически все русские респонденты (90 %) оценивают опыт общения со своими американскими коллегами как интересный и обогащающий, и лишь 10 % заявляют, что этот опыт ничего им не дал. 70 % респондентов считают, что опыт общения изменил их представление об американцах в лучшую сторону, 30 % уверяют, что никак не изменил.

Особенности коммуникативного поведения итальянцев оценивали 18 русских респондентов. Половина из них работает с итальянцами более двух лет, двое соответственно более года и более полугода и двое менее полугода. Большая часть респондентов (60 %) считает, что в их общении с итальянскими коллегами возникали проблемы, и причиной их являлись недостаточное знание языка общения (40 %), разница в культуре общения и поведения (40 %), индивидуальные отрицательные черты собеседника (30 %).



Общительность итальянцев оценивается русскими неоднозначно. 30 % респондентов уверены, что итальянцы очень общительные, 30 % – что поверхностно общительные, остальные респонденты дали абсолютно разные ответы: общительные (10 %), довольно общительные (10 %), закрытые (10 %), довольно закрытые (10 %).

В качестве наиболее характерных для итальянцев коммуникативных черт, по мнению большинства русских, выступают их веселость (90 %), отзывчивость (60 %), любознательность (60 %) и галантность (50 %). Далее следуют двуличие (40 %), самодовольство (30 %), смешливость (20 %), навязчивость (20 %), обидчивость (20 %), забавность (20 %), неискренность (20 %). 10 % назвали также индивидуалистичность, раскованность, любопытство и веселость.

При выборе свойственных итальянцам коммуникативных черт из группы взаимоисключающих характеристик русские респонденты не были единодушны. Половина респондентов (50 %) считает, что итальянцы всегда открыты и откровенны в общении, демонстрируют при общении широту кругозора и образованность, имеют прекрасное чувство юмора. Тем не менее, 30 % считают, что итальянцы редко открыты и откровенны в общении, 20 % думают, что они не демонстрируют при общении широту кругозора и образованность, а 50 % уверены, что чувство юмора итальянцев своеобразное и им непонятно. Относительно умения коммуникантов держать дистанцию при общении, их отношения к конфликтам и общего психического настроения картина более четкая. Большинство русских (80 %) ответили, что итальянцы умеют держать дистанцию в общении, избегают конфликтов, всегда мыслят позитивно. Оставшиеся респонденты (20 %) считают, что их коммуниканты не умеют держать дистанцию в общении, провоцируют конфликты и склонны к пессимизму и апатии. На вопросы о темах, обсуждаемых в разговоре, и прагматичности и рациональности коммуникантов ответили не все респонденты, и поэтому результаты выглядят следующим образом. 60 % полагают, что итальянцы готовы болтать о пустяках, но ни о чём серьезном, 20 % отмечают, что их коммуниканты вносят в общение ненужную глубину и серьёзность. 50 % респондентов полагают, что итальянцы прагматичные и рациональные, но 20 % называет итальянцев иррациональными и непрагматичными.

В качестве наиболее приятных коммуникативных характеристик итальянцев были названы самые разнообразные черты: смешливость и веселость (40 %), широкий кругозор и образованность (40 %), открытость и откровенность в общении (40 %), галантность (20 %), забавность (20 %), неконфликтность (20 %).

Говоря об отрицательных качествах итальянцев, русские респонденты также не были единодушны. Были названы готовность болтать о пустяках, но ни о чём серьезном (40 %), двуличие (20 %), самодовольство (10 %), индивидуалистичность (10 %), равнодушие (10 %), редкое проявление открытости и откровенности в общении (10 %), конфликтность (10 %), зажатость (10 %), неумение держать дистанцию в общении (10 %).

70 % респондентов оценивают опыт общения с итальянцами как интересный и обогащающий, изменивший их представление об итальянцах в лучшую сторону. 30 % наших соотечественников считают, что этот опыт ничего им не дал, причем мнение 20 % из них об итальянцах никак не изменилось, а мнение 10 % изменилось в худшую сторону.

Итак, обобщив полученную информацию, можно составить определенные коммуникативные портреты представителей трех наций: русских, американцев и итальянцев.

С точки зрения американцев, русские, в частности жители Комсомольска-на-Амуре, в первую очередь, любознательные, искренние, раскованные и неулыбчивые. Кроме того, они готовы болтать о пустяках, но ни о чём серьезном, демонстрируют при общении широту кру-

Анисимова Е. С. ОСОБЕННОСТИ ИНОКУЛЬТУРНОЙ ОЦЕНКИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ (НА МАТЕРИАЛЕ АНКЕТИРОВАНИЯ РУССКИХ, АМЕРИКАНСКИХ И ИТАЛЬЯНСКИХ СОТРУДНИКОВ КОМСОМОЛЬСКОГО-НА-АМУРЕ ФИЛИАЛА ЗАО «ГРАЖДАНСКИЕ САМОЛЕТЫ СУХОГО»)

гозора и образованность, избегают конфликтов, всегда мыслят позитивно, они прагматичны и рациональны. Их наиболее привлекательными чертами являются забавность и любознательность, а наиболее неприятными – неулыбчивость и редкое проявление открытости и откровенности в общении.

С точки зрения итальянцев, русские, в первую очередь, любознательные, искренние, забавные и отзывчивые. Кроме того, они демонстрируют при общении широту кругозора и образованность, умеют держать дистанцию в общении, имеют своеобразное чувство юмора, которое им непонятно, являются прагматичными и рациональными. Их наиболее привлекательными чертами являются забавность, любознательность и индивидуалистичность, а наиболее неприятными – склонность к конфликтам, пессимизму и апатии.

Очевидно, что полученные коммуникативные портреты жителей Комсомольска-на-Амуре имеют много общих черт. Некоторые отличия, скорее всего, можно объяснить разной продолжительностью общения коммуникантов друг с другом, а также особенностями менталитета и национального характера.

С точки зрения русских, американцы, в первую очередь, веселые, раскованные, отзывчивые и индивидуалистичные. Кроме того, они готовы болтать о пустяках, но ни о чём серьезном, демонстрируют при общении широту кругозора и образованность, умеют держать дистанцию в общении, избегают конфликтов, всегда мыслят позитивно, прагматичны и рациональны. Их наиболее привлекательными чертами являются отзывчивость, открытость и откровенность в общении, раскованность и неконфликтность, а наиболее неприятными – двуличие, равнодушие и индивидуалистичность.

Что касается итальянцев, то, с точки зрения жителей нашего города, они, прежде всего, веселые, отзывчивые, любознательные и галантные. Кроме того, они всегда открыты и откровенны в общении, демонстрируют при общении широту кругозора и образованность, имеют прекрасное чувство юмора, умеют держать дистанцию в общении, избегают конфликтов, всегда мыслят позитивно, прагматичны и рациональны. Их наиболее привлекательными чертами являются смешливость и веселость, открытость и откровенность в общении и широкий кругозор и образованность, а наиболее неприятными – двуличие и готовность болтать о пустяках, но ни о чём серьезном.

Для выявления влияния особого статуса Комсомольска-на-Амуре на оценку коммуникативного поведения его жителей иностранными гражданами, а также на восприятие комсомольчанами коммуникативного поведения иностранцев необходимо, на наш взгляд, в дальнейшем провести подобное анкетирование в городе с высоким уровнем развития межкультурного общения и сопоставить результаты.

ЛИТЕРАТУРА

1. Вунд, В. Проблемы психологии народов / В. Вунд. – СПб.: Питер, 2001. – 160 с.
2. Маслова, В. А. Лингвокультурология / В. А. Маслова. – М.: Академия, 2001. – 208 с.
3. Стернин, И. А. Очерк английского коммуникативного поведения / И. А. Стернин, Т. В. Ларина, М. А. Стернина. – Воронеж: Истоки, 2003. – 185 с.
4. Тер-Минасова, С. Г. Язык и межкультурная коммуникация / С. Г. Тер-Минасова. – М.: Слово, 2000. – 624 с.