



Avdeling for allmenne fag

EKSAMEN

TVERRKULTURELL KOMMUNIKASJON 5902

Bø

07. Desember 2009

4 timer

Målform: Bokmål/nynorsk

Sidetal: 5 (inkl. forside og vedlegg)

Hjelpemiddel: Ingen

Merknader: Vedlegg i form av ett oppgavecase

Oppgave 1. (20%)

Gjør rede for følgende begreper fra faget Tverrkulturell kommunikasjon:

- a) sympati og empati
- b) syklisk tid
- c) synergieffekt
- d) hersketeknikker

Oppgave 2. (30%)

I Kulturfiltermodellen er verbal kommunikasjon, verbale tegn en viktig dimensjon.

I en tverrkulturell kommunikasjonssammenheng kan to faktorer, **lydene og tonelaget**, skape problemer. Enhver som har forsøkt seg på et fremmed språk, vet at enkelte lyder er vanskelige å få til.

- Vis ved eksempler hvordan lyder i ulike språk kan være forskjellige og ofte by på kommunikasjonsstøy mellom kulturer.
- Vis ved eksempler hvordan ulike tonemer kan skape støy i en tverrkulturell kommunikasjonsprosess.

En del forskere har hevdet at oppfatningen av omgivelsene avhenger og begrenses av språket.

- Gjør greie for Whorf-hypotesen om språklig relativisme. Diskuter hypotesen og vis til egne eksempler.

Oppgave 3. (50%) En case

Ta utgangspunkt i faget i kulturfiltermodellen, benytt aktuelle faguttrykk (terminologi) og drøft situasjonen som blir behandlet i casen nedenfor. Benytt bare de dimensjonene i kulturfiltermodellen som er aktuelle for å analysere situasjonene i casen.

Eksamenscase:

Kultur-krasj i Kina



- En milliardkontrakt kan være i fare etter at MAC-ledelsen har kommet i skade for å fornærme sine kinesiske kunder.

MAC inngikk i fjor sommer kontrakt om salg av høyeffektive Suffere til solenergiselskapet China Sunlight på rundt to milliarder kroner fordelt på syv år, men nå begynner kineserne å miste tålmodigheten, skriver Bladet.

Årsaken skal blant annet være manglende kulturforståelse fra MAC-toppenes side, og at MAC-sjef Ørnulf Averland kom for sent til en rekke møter og høytidelige lunsjer og middager.

Kinesere takler dårlig å bli stilt i forlegenhet, og blant annet av den grunn skal delegasjonen fra China Sunlight ifølge avisen tirsdag formiddag ha satt seg på flyet tilbake til Kina med uforrettet ærend.

- Forlot rommet i to timer

Mr. Su Xi, som representerer styrelederen i China Sunlight under forhandlingene med MAC, sier til Bladet at de kom til Oslo fulle av håp og goodwill etter å ha hørt om den høye etiske standarden og respekten nordmenn har for andre kulturer.

- Men dessverre har de som inviterte oss i MAC fratatt oss mange illusjoner. Toppledelsen i det norske selskapet har konsekvent kommet for sent til avtalte møter uten å unnskyldes seg, og en gang forlot de til og med rommet i to timer mens hele delegasjonen måtte vente. Punktlighet er grunnleggende respektfull oppførsel, sier Su Xi til Bladet.

- Evalueringsmøtet

Etter at artikkelen sto i Bladet samlet MAC-sjef Ørnulf Averland prosjektmedarbeiderne til et evalueringsmøte. Møtet forløper på følgende måte: Vi beklager sterkt hendelsen. Det påpekes at det var umulig å forstå kineserne. Informasjon innhentet på forhånd gikk ut på at alle kineserne behersket engelsk godt. De gjør kanskje det, men uttalen deres var fullstendig kaudervelsk, og enkle engelske ord hørtes "helt kinesisk" ut. Rene gjettekonkurransen. Vi forsøkte å finne en tolk, men dette viste seg å være helt umulig på så kort tid. Vi sa dette direkte til kineserne, som smilte og virket vel tilfreds med situasjonen. Likevel stakk de. Nå i ettertid klager de. De er underlige, ja, direkte uhøflige.

"Dessuten" sier Averland, "er jeg som administrerende direktør ikke ansvarlig forhandlingsleder for China-prosjektet. Det tar Rune Gundersen seg av. Du, Rune, du får ta kontakt med kineserne igjen". "Oi", sa Rune, "hva er det nå de heter? Idet han drar ut lommeboka fra baklomma utbryter han, " jeg puttet visst businesskortene deres inn her. Vel, da er alt ok Boss!!"

Oppgåve 1. (20%)

Gjer greie for følgjande omgrep frå faget Tverrkulturell kommunikasjon:

- a) sympati og empati
- b) syklisk tid
- c) synergieffekt
- d) hersketeknikkar

Oppgåve 2. (30%)

I Kulturfiltermodellen er verbal kommunikasjon, verbale teikn ein viktig dimensjon. I ein tverrkulturell kommunikasjonssamanhang kan to faktorar, **lydane og tonelaget**, skape problem. Einkvar som har prøva seg på eit framand språk, veit at einskilde lydar er vanskelege å få til.

- Vis med døme korleis lydar i ulike språk kan vere ulike og ofte by på kommunikasjonsstøy mellom kulturar.
- Vis med døme korleis ulike tonemar kan skape støy i ein tverrkulturell kommunikasjonsprosess.

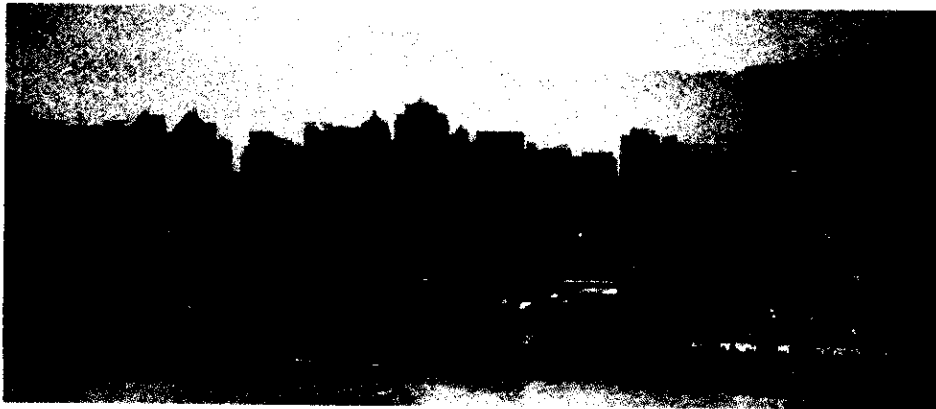
Nokre forskarar har hevda at oppfatninga av at omgjevnaden avheng og blir begrensa av språket.

- Gjer greie for Whorf-hypotesen om språkleg relativisme. Diskuter hypotesen og vis med eigne døme.

Oppgåve 3. (50%) En case

Ta utgangspunkt i kulturfiltermodellen, nytt aktuelle faguttrykk (terminologi) og drøft situasjonen som blir handsama i casen nedanfor. Nytt berre dei dimensjonane i kulturfiltermodellen som er aktuelle for å analysere situasjonane i casen.

Eksamenscase: Kultur-krasj i Kina



- En milliardkontrakt kan være i fare etter at MAC-ledelsen har kommet i skade for å fornærme sine kinesiske kunder.

MAC inngikk i fjor sommer kontrakt om salg av høyeffektive Solere til solenergiselskapet China Sunlight på rundt to milliarder kroner fordelt på syv år, men nå begynner kineserne å miste tålmodigheten, skriver Bladet.

Årsaken skal blant annet være manglende kulturforståelse fra MAC-toppenes side, og at MAC-sjef Ørnulf Averland kom for sent til en rekke møter og høytidelige lunsjer og middager.

Kinesere takler dårlig å bli stilt i forlegenhet, og blant annet av den grunn skal delegasjonen fra China Sunlight ifølge avisen tirsdag formiddag ha satt seg på flyet tilbake til Kina med uforrettet ærend.

- Forlot rommet i to timer

Mr. Su Xi, som representerer styrelederens i China Sunlight under forhandlingene med MAC, sier til Bladet at de kom til Oslo fulle av håp og goodwill etter å ha hørt om den høye etiske standarden og respekten nordmenn har for andre kulturer.

- Men dessverre har de som inviterte oss i MAC fratatt oss mange illusjoner. Toppledelsen i det norske selskapet har konsekvent kommet for sent til avtalte møter uten å unnskyldes seg, og en gang forlot de til og med rommet i to timer mens hele delegasjonen måtte vente. Punktlighet er grunnleggende respektfull oppførsel, sier Su Xi til Bladet.

- Evalueringsmøtet

Etter at artikkelen sto i Bladet samlet MAC-sjef Ørnulf Averland prosjektmedarbeiderne til et evalueringsmøte. Møtet forløper på følgende måte: Vi beklager sterkt hendelsen. Det påpekes at det var umulig å forstå kineserne. Informasjon innhentet på forhånd gikk ut på at alle kineserne behersket engelsk godt. De gjør kanskje det, men uttalen deres var fullstendig kaudervelsk, og enkle engelske ord hørtes "helt kinesisk" ut. Rene gjettekurransen. Vi forsøkte å finne en tolk, men dette viste seg å være helt umulig på så kort tid. Vi sa dette direkte til kineserne, som smilte og virket vel tilfreds med situasjonen. Likevel stakk de. Nå i ettertid klager de. De er underlige, ja, direkte uhøflige.

"Dessuten" sier Averland, "er jeg som administrerende direktør ikke ansvarlig forhandlingsleder for China-prosjektet. Det tar Rune Gundersen seg av. Du, Rune, du får ta kontakt med kineserne igjen". "Oi", sa Rune, "hva er det nå de heter? Idet han drar ut lommeboka fra baklomma utbryter han, " jeg puttet visst businesskortene deres inn her. Vel, da er alt ok Boss!!"