



Avdeling for allmenne fag

EKSAMEN

TVERRKULTURELL KOMMUNIKASJON

Bø

03. Desember 2010

4 timer

Målform: Bokmål/nynorsk

Sidetal: 4 (inkl. forside og vedlegg)

Hjelpemiddel: Ingen

Merknader: Vedlegg i form av ett eksamenscase

Bokmål

Oppgave 1. (20%)

Gjør greie for følgende begreper fra faget Tverrkulturell Kommunikasjon:

- a) Nepotisme
- b) Konsensusdemokrati
- c) Synergieffekt
- d) Skjemaforventinger
- e) Animisme

Oppgave 2. (30%)

I Kulturfiltermodellen er forståelsen av verdensbildet en viktig dimensjon. Faget Tverrkulturell Kommunikasjon legger stor vekt på forståelsen av faktorer som **skam, skyld, tilgivelse og ære**. I faget deler en vurderingene av disse faktorene inn i en "vestlig" og en "østlig" kontekst.

- Drøft hvordan faktorene **skam, skyld, tilgivelse og ære** blir oppfattet i "vestlige" og "østlige" kulturer.
- Vis med eksempler hvordan de ulike oppfatningene av faktorene **skam, skyld, tilgivelse og ære** kan skape støy i en tverrkulturell kommunikasjonsprosess.

"Å tape ansikt" er et sentralt begrep i faget Tverrkulturell kommunikasjon.

- Gjør greie for hva en mener med fagbegrepet "å tape ansikt"?
- Vis ved eksempler hva en legger i fagbegrepene "self-face concern" og "other-face concern"

Oppgave 3. (50%)

En case

Analyser eksamenscasen som er vedlagt nedenfor i en tverrkulturell kommunikasjonssammenheng. Bruk bare de dimensjonene og de faktorene i kulturfiltermodellen som er relevante for å analysere støykildene i kommunikasjonsprosessen i casen.

Nynorsk

Oppgåve 1. (20%)

Gjer greie for følgjande omgrep frå faget Tverrkulturell kommunikasjon:

- a) Nepotisme
- b) Konsensusdemokrati
- c) Synergieffekt
- d) Skjemaforventingar
- e) Animisme

Oppgåve 2. (30%)

I Kulturfiltermodellen er forståinga av verdsbiletet ein viktig dimensjon. Faget Tverrkulturell Kommunikasjon legg stor vekt på forståinga av faktorar som **skam, skuld, tilgjeving og ære**. I faget deler ein vurderingane av desse faktorane inn i ein "vestleg" og ein "austleg" kontekst.

- Drøft korleis faktorane **skam, skuld, tilgjeving og ære** blir oppfatta i "vestlege" og "austlege" kulturer.
- Vis med døme korleis dei ulike oppfatningane av faktorane **skam, skuld, tilgjeving og ære** kan skape støy i ein tverrkulturell kommunikasjonsprosess.

"Å tape ansikt" er eit sentralt omgrep i faget Tverrkulturell kommunikasjon.

- Gjer greie for kva ein meiner med fagomgrepet "å tape ansikt"
- Vis med døme kva ein legg i fagomgrepa "self-face concern" og "other-face concern"

Oppgåve 3. (50%) Ein case

Analyser eksamenscasen som er lagt ved i ein tverrkulturell kommunikasjonssamanhang. Bruk berre dei dimensjonane og dei faktorane i kulturfiltermodellen som er relevante for å analysere støykjeldene i kommunikasjonsprosessen i casen.

Eksamenscase:

Frau Dr. Heidi Heinz undersøker en alvorlig produksjonsfeil gjort av en japansk arbeider hos en japansk underleverandør og datterselskap til det tyske multinasjonale selskapet der Dr. Heinz er ansatt som teknisk utenlandskontrollør. En komponent i et styringssystem er satt inn feil vei og hele produksjonsserien må tilbakekalles. Kostnadene med dette blir svært høye.

Dr. Heinz spør den japanske fabrikkdirektøren, Mr. Yamamoto, hvem som er ansvarlig for denne alvorlige fabrikkfejlen. Er hun blitt identifisert? Hva slags tiltak har fabrikkdirektøren gjort for å hindre flere slike feil?

Heidi blir veldig overrasket over å høre at fabrikkdirektøren ikke vet hvem det er som har gjort feilen.

Smilende og småbukkende forteller Yamamoto; "Hele arbeidsskiftet tar på seg ansvaret for feilproduksjonen" "Ingen vil fortelle meg hvem denne montøren er som har gjort feilen" "Og, jeg har faktisk ikke spurt heller". "Selv ikke arbeidsformannen for skiftet vet hvem hun er. Visste han det, vil han nok ikke si det til meg".

"Er hele skiftet ansvarlig, vil det i praksis si at ingen er ansvarlig for feilen", mente Heidi lettere irritert. "Vi tyskere ønsker å komme til bunns i saken". "Skiftet bare skylder på hverandre, og beskytter hverandre!"

"Det er ikke slik vi ser det" svarer Yamamoto vennlig, men bestemt. "Montøren som er ansvarlig ble så lei seg og krenket at hun gikk hjem" "Hun ønsket til og med å si opp jobben". "To av hennes kollegaer på skiftet måtte beklage det hele og reiste hjem til henne for å overtale henne til å komme tilbake på jobb". "Skiftet vet at hun er ansvarlig. Hun er virkelige skamfull for hva som er skjedd". "Arbeidsformannen sier hun er ny som montør, og har ikke fått god nok opplæring." "Heretter lover de virkelig hjelpe henne" "Hele skiftet ønsker å unnskyldes." sier Yamamoto dypt bukkende. Med et lite smil forsetter han; "Jeg har brevet fra skiftet her". Skiftet har sagt seg villig til å be Dem, Dr. Heidi, om unnskyldning i all offentlighet!"

"Nei, nei", utbryter Heidi. "Det er ikke da nødvendig". "Jeg ønsker ikke å straffe montøren". "Jeg vil bare at hun og skiftet skal få opplæring og klare instruksjoner så slike alvorlige feil ikke skjer igjen"