МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Тернопільський національний економічний університет
Навчально-науковий інститут інноваційних освітніх технологій
Кафедра документознавства, інформаційної діяльності та українознавства

ПАНЧЕНКО (ГАРМАСІЙ) Вікторія Леонідівна

Особливості міжкультурних комунікацій: елементи, етапи, стратегії розвитку / The Peculiarities of Intercultural Communications: elements, stages and strategies of the development

спеціальність: 8.02010501 - Документознавство та інформаційна діяльність
магістерська програма - Документознавство та інформаційна діяльність

Магістерська робота

Виконала студентка групи
ДІДзм-21
В. Л. Панченко (Гармасій)

Науковий керівник:
к.філол.н., доцент Біловус Л.І

Магістерську роботу допущено до захисту:

20___ р.

Завідувач кафедри
О. Є. Гомотюк

ТЕРНОПІЛЬ - 2017

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. КОМУНІКАТИВНИЙ АСПЕКТ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

1.1. Поняття «комунікація» і йогосутність……..7

1.2. Особливості таструктура міжкультурної комунікації……...13

1.3. Основні теорії міжкультурної комунікації……...24

1.4. Модель освоєння чужої культури М. Беннета…….46

РОЗДІЛ 2. СОЦІОКУЛЬТУРНИЙ АСПЕКТ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

2.1 Міжкультурніконфлікти та шляхи їх вирішення…….55

2.2. Поняття ісутність міжкультурної компетентності……59

2.3. Толерантність в міжкультурній комунікації……76

РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ КОМУНІКАТИВНІ ФОРМИ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

3.1. Вербальна комунікація……...85

3.2. Невербальна комунікація……97

3.3. Паравербальна комунікація…….112

РОЗДІЛ 4. ПРОБЛЕМАТИКА МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

4.1 Проблеми міжкультурної комунікації усучасномусвіті……..116

4.2. Проблеми міжкультурної комунікації в Україні……...119

ВИСНОВКИ……121

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ТЕРМІНОЛОГІЇ……..123

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……126

ВСТУП

Актуальність проблеми дослідження. Останні десятиліття XX ст. позначилися початком нового процесу суспільно-історичного розвитку людства, який отримав назву глобалізація. Викликані цим процесом соціально-економічні, політичні та соціокультурні трансформації істотно змінили образ сучасногосвітуі так чи інакше вплинули на життєдіяльність практично всіх людей на Землі. Викликані глобалізацією розширення економічних, торговельних і культурних контактів, зростання зарубіжного туризму, можливість отримання освіти за кордоном, міжнародністудентськіобміни, організація закордонних стажувань та багатоінших явищ і фактів стрімкоактуалізували проблеми міжетнічного та міжкультурногоспілкування та взаємодії.

Процес глобалізації не залишив осторонь іУкраїну. Нашіспіввітчизники все активніше беруть участь сьогодні в міжнародних політичних, економічних і професійних організаціях, міжнародних форумах і конференціях, працюють в багатонаціональних компаніях, українськістуденти навчаються за кордоном, аукраїнські туристи подорожують повсьомусвіту. Як показує досвід, щоб підтримувати цірізноманітні багаторівневі контакти і форми спілкування, необхідно знання не тільки відповідної мови, а й норм і правил іншомовної культури: моделей поведінки, психології, культури, історії іншої країни.

Метою дослідженняєаналіз розвитку міжкультурної комунікації та її становлення в умовах глобалізації сучасногосвіту.

Основні завдання магістерської роботи**:**

- аналіз вітчизняного та зарубіжногорозвитку міжкультурної комунікації;
- визначити основні форми міжкультурної комунікації;
- розробкашляхів вирішення міжкультурних конфліктів;
- аналіз основних комунікативних форм міжкультурної комунікації;
- дослідити особливості національно-культурногорозвитку в сучасній Україні в контексті міжкультурної комунікації.

Об'єктом дослідження виступає міжкультурна комунікація як феномен і принцип організації соціальних відносин в контекстіспівіснування людей – представників різних культур.

Предметом дослідженняє зміст, сутність таособливості прояву міжкультурної комунікації в сучасномусвіті.

Методи дослідження.Теоретичною основою дослідження є концепції міжкультурної комунікації, представлені зарубіжними та вітчизняними вченими. Соціально-філософський аналіз проблеми зумовлює використання методології, щоохоплює філософські загальнонаукові підходи та методи. Зокрема, виявлення належної послідовності наріжних проблем теми дослідження та їх з'ясування зумовили необхідність дотримання вимог методусистемногоаналізу. Наоснові компаративного методу здійснено порівняльний аналіз основних теорій міжкультурної комунікації. Використання таких загальнонаукових методів як узагальнення, аналіз тасинтез сприялоуточненню змісту поняття "міжкультурна комунікація"; наоснові принципуісторизму досліджено формування тарозвиток цього поняття.

Наукова новизнаодержаних результатів.У дисертаційному дослідженні здійсненосоціально-філософський аналіз міжкультурної комунікації як соціокультурного феномену та показаноособливості її прояву в сучасномусуспільстві.

Наукова новизнамагістерськоїроботи розкривається у таких теоретичних положеннях:

- показано, що поняття "міжкультурна комунікація" історично виникає як констатація факту взаємодії культур. Доведено, що в змістовному плані міжкультурну комунікацію слід розглядати як соціальний феномен, сутність якого полягає у конструктивній чи деструктивній взаємодії між представниками різних культур (національних та етнічних) або між субкультурами в межах чітко визначеного просторово-часового континууму;
- визначено, щосеред усіх форм прояву міжкультурної комунікації, найзмістовнішою є такий синтез, який в темпоральному вимірі поєднує

позитивний історичний та культурний досвід з новітніми тенденціями урозвиткусучасногосвіту, слугуючи поштовхом для нових культурних перспектив. Поєднання ж елементів різних культур (іноді навіть несумісних), їх взаємодія між собою, здатне призводити до виникнення нетривіальних та нестандартних утворень, які є полем для розвитку нових форм. Водночас, культура зберігає власний, притаманний їй стрижень, що є незаперечною цінністю стосовносуспільства в цілому і не призводить до втрати культурної самобутності;

- доведено, щоу якості виміру ефективності міжкультурної комунікації постає стереотипізація, що є припущенням про причини та можливі наслідки власних або чужих дій, а також упередження, як стійкий та широкорозповсюджений елемент щоденної культури, породжений комплексом соціальних детермінант;
- розкрито зміст етноцентризму та виявлено його неоднозначнуроль в міжкультурній комунікації. Сутність цієї ролі полягає в тому, що, з одного боку, етноцентризм є негативним явищем, близьким дорасизму, шовінізму, неприйняттям чужих етнічних груп. З другого боку, позитив етноцентризму полягає у підтриманніідентичності та збереженні цілісності етнічних груп, що є можливим заумов об'єктивної та критичної оцінки їх існування. Своєрідним синтезом позитивних і негативних аспектів етноцентризму постає мультикультуралізм, щоутверджується в якості чинника єдностііндивідуальної ісоціальної свободи людини таознаки культурногорозмаїття соціуму;
- доведено, що міжкультурна комунікація своєрідно впливає нарозвиток українськогосуспільства. Своєрідність визначена: суперечностями, що виникають в процесі набуття "європейської" ідентичності при одночасному збереженні, власне,української ідентичності; невідповідністю привнесених новацій існуючим традиціям; змінами усоціальній системі цінностей, що виявляється через протилежностісоціального таособистісного, загальнолюдського та групового, що призводять до перегляду тауніфікації як

старих, так і набутих цінностей; формуванням нового типуособистості, яка здатна до творчого та ефективного використання культурних перспектив.

Теоретичне та практичне значення одержаних результатів. Теоретичне значення магістерської роботи полягає в обґрунтуванніідеї міжкультурної комунікації, яка засвоїм змістом відображає зусилля людей щодоорганізації свогосуспільного буття на принципах взаєморозуміння і підтримки миру та дослідження сучасних механізмів комунікативних процесів, присутніх в кожній сфері життя людини; її результати можуть бути використані в ході подальших досліджень з даної тематики. Практичне значення дослідження полягає успроможності використання йогорезультатів в контексті пошуку максимально ефективних форм взаємодії між представниками різних культур в суспільстві, що прагне доінтеграції з європейським співтовариством.

Структура таобсягмагістерської роботиобумовленіспецифікою предмету дослідження, логікою розкриття проблеми, а також метою і завданнями дисертаційної роботи. Магістерськароботаскладається із вступу, чотирьохрозділів, висновків списку використаної термінології тасписку використаних джерел. Повний обсяг роботискладає130сторінок, список використаних джерел містить 94 найменування на 4 сторінках.

РОЗДІЛ 1. КОМУНІКАТИВНИЙ АСПЕКТ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

1.1. Поняття «комунікація» і йогосутність

Соціальне буття людини з необхідністю припускає його взаємовідносини з природою, культурним оточенням іншими людьми, з якими кожен вступає в прямі або опосередковані контакти. Річ у тому, що в індивідуальній життєдіяльності людина здатна опанувати досвід і знання попередніх поколінь тільки через спілкування з іншими людьми і поколіннями. Спілкування виступає у формі взаємодії суб'єктів, що породжується потребами їх спільного існування. В процесі спілкування відбувається взаємний обмін видами і результатами діяльності, ідеями, почуттями, установками і тому подібне. Саме спілкування організовує соціум і дозволяє людині жити і розвиватися в ньому, координуючи свою поведінку з діями і поведінкою інших людей. «Немає сфери людської діяльності яка не могла б бути розглянута крізь призму спілкування, не говорячи вже про те, що саме спілкування, опосередковане знаками, усе більш кристалізується в самостійну діяльність з певною психологічною структурою, з власною стратегією вирішення тих чи інших комунікативно-пізнавальних завдань».

В силу своєї великої практичної значущості процес спілкування привертає увагу фахівців самих різних областей гуманітарного знання: філософів, психологів, соціологів, культурологів, етнологів, лінгвістів та ін. При цьому кожна наука чи наукове напрямок, що вивчає ті чи інші аспекти спілкування, виділяє в цьому процесі свій предмет вивчення. Звідси поняття «спілкування» має багато значень, які відображають багатоплановість підходів до цього феномену. Воно багатозначне настільки, наскільки багатогранний сам процес спілкування.

Проблеми спілкування, його сутність і форми прояву порівняно недавно почали широко досліджуватися у вітчизняній науці. Ініціаторами тут стали психологи і лінгвісти, які в 1960 - 1970-х рр. основний акцент у своїх дослідженнях зробили на розкритті психологічних і соціальних характеристик

спілкування, семантичної інтерпретації комунікативних актів, правилаіособливості мовної поведінки комунікантів. При цьому процесспілкування розглядався як обмін думками таідеями за допомогою мовних знаків.

У 1980-х рр. різні проблеми процесуспілкування стали вивчати представники соціологічної науки, які найбільше зацікавилися аналізом соціальної природи ісутіспілкування. Усоціологічній літературі того часуспілкування розглядалося як «процес взаємозв'язкуі взаємодії громадських суб'єктів (класів, груп, особистостей), в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією, досвідом, здібностями, а також результатами діяльності». Тоді ж з'явився логіко-семіотичний та культурологічний інтерес до процесуспілкування. В рамках цих наукових напрямків стало можливим пов'язати комунікативний акт з особистістю учасникаспілкування, зрозуміти спілкування як феномен того чи іншого типу культури.

Особливо бурхливе зростання дослідницькогоінтересу до проблемспілкування спостерігався в 1990-х рр., що було викликано бурхливим розвитком сучасних електронних засобів зв'язкуісоціально-політичнимизмінами в світі. Тоді з'явилися численні концептуальніроботи вітчизняних дослідників з теорії спілкування та комунікацій, в яких викладалися системніуявлення про процесспілкування, його формах, видах і типах.Однак у дослідників поки що немає єдиної думки про науковийстатус теорії комунікації, її об'єктаі предмета, а також про її місце в системісучасного гуманітарногознання і вузівської освіти.

У той же часу вітчизняній науці з'явився і набув широкогопоширення термін «комунікація», який міцноувійшов в понятійний апарат соціально-гуманітарного знання. поява новоготерміна закономірно призвело до виникнення проблеми співвідношення понять «комунікація» і «спілкування», привернулаувагу фахівців з різних галузей науки. В результаті тривалихсуперечок, дискусій іобговореньрізних точок зорусклався ряд підходів до її вирішення.

Сутність першого підходу полягає в ототожненніобох понять. Як основний аргумент на захист цієї точки зору висувається етимологічнаісемантична тотожність понять«комунікація» і «спілкування». Виходячи з початкового значення латинського терміна ccmmunicatic, що має значення «робити загальним,пов'язувати, спілкуватися », прихильники цієї точки зорурозуміють його якобмін думками таінформацією за допомогою різних сигналів.Усвою чергуукраїнське слово «спілкування» також означає процесобмінудумками, інформацієюі емоційними переживаннями між людьми. В обох випадках немає принципової різниціу змістіпонять «спілкування» і «комунікація», тому вони рівноправні.

Другий підхід ґрунтується на поділі понять «комунікація» і «спілкування». Відповідно до цієї точки зору, «спілкування» і «комунікація»-пересічні, але несинонімічні поняття. Відмінність між ними полягає, по меншій мірі, в двох відносинах. По-перше, спілкування має іпрактичний, матеріальний, і духовний, інформаційний, і практично-духовний характер, тоді як комунікація є сутоінформаційним процесом – передачею тих чи інших повідомлень.По-друге, вони розрізняються за характером самого зв'язкуівступають увзаємодію систем. Комунікація є суб'єктно-об'єктним зв'язком, де суб'єкт передає якусь інформацію (знання, ідеї, ділові повідомлення і т.д.), аоб'єкт виступає в якості пасивногоодержувачаінформації, який повинен її прийняти,зрозуміти, засвоїти і відповідно до цього надходити. Таким чином, комунікація є односпрямованим процесом: інформація передається тільки в однусторону.Спілкування, навпаки, становить собою суб'єкт-суб'єктний зв'язок, при якому «немає відправникаіодержувача повідомлень - є співрозмовники, співучасники спільної справи». Успілкуванніінформація циркулює між партнерами, оскільки вони однаковоактивні, отже, процесспілкування на відміну від комунікації має двонаправлений характер. Комунікація монологічна, спілкування - діалогічне.

Близьку до даного підходу позицію займає відомий соціальний психолог Г.М. Андрєєва. На її думку, спілкування – категорія більш широка, ніж

комунікація, вона пропонує виділяти в структуріспілкування три взаємопов'язаністорони:

1) комунікативну, тобто власне комунікацію, яка полягає в обмініінформацією між індивідами, щоспілкуються;

2) інтерактивну, яка полягає в організації взаємодії між індивідами, щоспілкуються, тобто в обміні не тільки знаннями, ідеями, а й діями;

3) перцептивну, що представляє собою процесприйняття і пізнання один одного партнерами поспілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння.

В рамках другого підходуособливу точку зорусформулював А.В. Соколов. Його позиція полягає в тому, щоспілкування - це одназ форм комунікаційної діяльності. Основу виділення цих форм становлять цільовіустановки партнерів по комунікації, відповідно до яких виникають три варіанти відносин учасниківкомунікації:

1) суб'єкт-суб'єктне відношення у вигляді діалогурівноправних партнерів - така форма комунікації і є власне спілкування;

2) суб'єктно-об'єктне відношення, властиве комунікаційної діяльності в форміуправління, коли комунікаторрозглядає реципієнта як об'єкт комунікативного впливу, як засіб досягнення своїх цілей;

3) об'єкт-суб'єктне відношення, властиве комунікативній діяльності в формі наслідування, коли реципієнт цілеспрямовановибирає комунікатора в якості зразка для наслідування, аостанній може навіть не усвідомлювати своєї участі в комунікаційномуакті.

Типовим способом реалізації комунікативногоспілкування є діалог двох співрозмовників, аспособами управління і наслідування - монолог в усному, письмовому та поведінковому видах. Цілком очевидно, що в даному випадку комунікація розглядається як поняття ширше, ніж спілкування. Нарешті, третій підхід до проблеми співвідношення спілкування і комунікації заснований на поняттіінформаційногообміну. Цієї точки зору дотримуються ті вчені, які вважають, щоспілкування не вичерпує всіінформаційні процеси в суспільстві.

Дані процеси охоплюють весь суспільний організм, пронизують всісоціальні підсистеми, присутні в будь-якому фрагментісуспільного життя, причому вербальні (словесні) засоби обмінускладають лише невелику частинуінформаційногообміну в суспільстві, а велика частинаобмінуінформацією здійснюється в невербальних формах -за допомогою невербальних сигналів, речей, предметів і матеріальних носіїв культури. Останні дозволяють передавати інформаціюі в просторі, і в часі, саме тому «спілкування» позначає тільки ті процеси обмінуінформацією, які представляють собою специфічну людську діяльність, спрямовану на встановлення і підтримання взаємозв'язкуі взаємодії між людьми. Іншими словами, спілкування тут розглядається лише як міжособистісна взаємодія людей при обмініінформацією. У той час як комунікація розглядається як процес передачііприйняття інформації як в міжособистісному, так і в масовомуспілкуванні через канали з допомогою різних вербальних і невербальних комунікативних засобів. Таким чином, поняття «комунікація» є більш загальним по відношенню до поняття «спілкування».

Аналіз представлених точок зору дозволяє зробити узагальнюючий висновок, згідно з яким процесспілкування являє собою складнусистему взаємодії л юдей, що включає в себе такі елементи, як зміст, функції, манеруістиль. Зміст спілкування виражається в передачі від людини до людини інформації, в сприйнятті, взаємооцінці, взаємодії і взаємовплив партнерами поспілкуванню один наодного. У відповідності до змістуспілкування виділяються його чотири основні функції:

1) інструментальна (управління і передачаінформації, необхідної для діяльності);

2) інтегративна (об'єднання людей в процесіспілкування);

3) самовираження (взаєморозуміння людей);

4) трансляційна (передачарізних способів діяльності, оцінок і т.д.).

Залежно від змістуі відповідної функції процесспілкування виражається в тій чи іншій манеріспілкування. Манераспілкування визначається наступними факторами:

■ тоном (спокійний, владний, вкрадливий, схвильований і т.д.);

■ дистанцією (інтимна, особиста, соціальна, публічна).

Поєднання цих факторів породжує розмаїтість манерспілкування, серед яких найбільш поширені поважна, зневажлива, жартівлива, серйозна, доброзичлива, озлоблена. Нарешті, зміст, функції та манери спілкування реалізуються за допомогою стилю спілкування, який визначає емоційнуатмосферу взаємодії партнерів. До найбільш відомих стилівспілкування відносять дружній, дистанційний, що пригнічує, популістський, заграє, вимогливий, діловий іін.

Виходячи із зазначених ознак, форм тастилів, спілкування - це процес взаємодії між партнерами, в ході якого формуються ірозвиваються різні види відносин між ними, кожного партнера досамогосебе і доспільної діяльності.

Якщо порівнювати поняття «спілкування» і «комунікація», тослід звернути увагу на те, що процес комунікації також обов'язковоквключає в себе передачурізногороду повідомлень таінформації іобмін ними, але не зводиться тільки до такого йогорозуміння. Дане розуміння комунікації як процесу простогообмінуінформацією не пояснює специфіки феномена комунікативної діяльності в області людського взаємин. У цьому випадку в комунікаціївтрачається елемент взаєморозуміння, яке є основною її особливістю. Як справедливо зазначає німецький соціолог Х. Райманн, «під комунікацією слід розуміти несаме повідомлення або передачуповідомлення, а в першу чергу взаємне розуміння ». Безрезультатнапередача будь-якогосенсу є лише спробою комунікації, але не самою комунікацією. Тому, дотримуючись точки

зоруРайманна, ми будемоінтерпретувати комунікацію перш за все як «взаєморозуміння». Процес, під час якогореалізується прагнення до взаєморозуміння, ми будемо називати **комунікаційним процесом**.У цьому

контексті «комунікація» означає робити зрозумілим для партнера поспілкуванню те, що ти хочеш передати, а не просто повідомляти абоперебуватиу взаємозв'язку.

Виходячи з представлених підходів і точок зору, комунікація - це соціальнообумовлений процесобмінуінформацією різного характеруі змісту, що передається за допомогою різних засобів і має своєї цілі досягнення взаєморозуміння. Таким чином, «спілкування» і «комунікація» - частково збігаються, але не тотожні поняття, що мають як загальні, так і відмінніознаки.

Спільними для них є співвіднесеність з процесами обмінуі передачіінформації і зв'язку з мовою як засобом передачіінформації. Відмінніознаки виражаються в різних обсягах та змісті цих понять (вузькомуі широкому). Ми будемо виходити з розуміння **комунікації** як процесуобміну думками, ідеями, уявленнями, емоційними переживаннями іінформацією, спрямованого на досягнення взаєморозуміння і впливуодне наодного партнерів по комунікації.

Спілкування - це процесобміну пізнавальної таоціночної інформації, що має своєю цілі задоволення потреби людини в контакті з іншими людьми.

1.2. Особливості таструктура міжкультурної комунікації

Комунікації пронизують усісторони життя суспільства, соціальних груп таокремих індивідів, а тому практична життя цих суб'єктів є чергування ситуацій безпосередньогоспілкування. Розуміння іншої людини, його намірів, бажань, прогнозування поведінки оточуючих людей, а також здатність зробити себе зрозумілим для інших, виявляються життєво важливими факторами.Можливість взаєморозуміння, як уже було відзначено, пов'язана перш за все з тим, що кожна людина повинна володіти певними прийомами спілкування, схемами стандартизації як людей, так і навколишньогосоціальногосередовища, способами обміну посиланнями і т.д. Все це створює можливість комунікації і показує, що процес комунікації є

надзвичайноскладним, що включає в себе причини, форми, види, типи ірезультати комунікації.

У той же чассучасна людина в своїх комунікаціях з навколишнім світом все частіше перебуває на межі культур, взаємодія з якими вимагає від ньоговміння розуміти чужі культури, поважати їх традиції, досягати згоди у вирішенні життєво важливих проблем. В контексті даних вимог МКК виступає як об'єктивна необхідність виживання людини, оскільки забезпечує інформаційний зв'язок між культурами окремих народів, робить можливим накопичення і передачу їх соціокультурного досвіду, організовує координацію спільної діяльності людей, трансляцію ідей, знань і цінностей.

Незважаючи на постійнорозширювані міжкультурні контакти, партнерам не завжди вдається досягти згоди але тих чи інших питань не тільки внаслідок розбіжності їх позицій, а й через різних культурних традицій, звичок, розбіжностей в інтерпретації будь-яких подій.

Як вже булосказано, становлення МКК пов'язано з публікацією в 1954 рроботи Е. Холлаі Г. Трейгера «Культура як комунікація: Модель аналізу», де МКК розглядалася як ідеальна мета, до якої повинен прагнути людина в своєму бажанні якомога краще адаптуватися до навколишньогосвіту.Авторами було запропонованорозуміння МКК як сукупностірізноманітних форм, відносин іспілкування між індивідами і групами, що належать дорізних культур. Відповідно до цього предметом МКК є контакти, взаємозв'язку між окремими представниками різних культур, а також групами, спільнотами, що належать дорізних культурі між найбільш різноманітними культурами.

У наші дні МКК здійснюється в міждержавних відносинах, у підприємницькій, науковій, освітній діяльностях, нарівні міжособистісногоспілкування. Відповідносуб'єктами МКК виступають світовірегіони, етнічні та національні культури, етнічніісоціальні групи, а також окремііндивіди. Таким чином, МКК може здійснюватися на етнічному, регіональному, національномуі цивілізаційномурівнях.

При розгляді питання проспецифічніособливості МКК більшість зарубіжних та вітчизняних фахівців у цій галузі дотримуються точки зору, згідно з якою говорити про МКК (інтеракції) можна лише в тому випадку, якщо її учасники представляють різні культури таусвідомлюють всі культурні явища, які не належать до їхньої культури , як чужі.На думку прихильників такого підходу, відносини є міжкультурні, якщоучасники процесу комунікації не тільки вдаються до власних традицій, звичаїв, уявлень іспособів поведінки, а й одночасно знайомляться з чужими правилами і нормами повсякденногоспілкування. При цьому в даному процесі виявляються і характерні, і незнайомі властивостіінших культур, тотожність іінакомислення, звичне і нове у відносинах, уявленнях і почуттях, що виникають у партнерів покомунікації.

На нашій планетііснують соціокультурнісистеми, структурноіорганічно поєднані єдиними культурними традиціями, цінностями іособливостями. Як приклад таких систем можна назвати американську, латиноамериканську, африканську,європейську культури і т.д. Найчастіше такі культурнісистеми виділяються за континентальною ознакою. В силусвоєї масштабності вони отримали назву макрокультура. Цілком природно, що всередині макрокультури виявляються як субкультурні відмінності, так і подібніриси, власне і дозволяють говорити про наявність такогороду макрокультури, а населення відповідних регіонів вважати представниками однієї макрокультури.

Кожнаокрема макрокультура не є гомогенною структурою - всередині неї існують окремі етнічні культури ірізнісуспільні групи, що володіють культурними особливостями. Зіструктурної точки зору такогородусоціокультурні групи називають **мікрокультурами (субкультурами)**.Кожна мікрокультура, наприклад молодіжнасубкультура, має одночасно як подібність, так і відмінності зісвоєю материнською культурою, що забезпечує їх представникам однакове сприйняття світу. Макрокультура може відрізнятися від мікрокультури етнічної, релігійною приналежністю, географічним розташуванням, економічним станом, статевовіковими

характеристиками, соціальним статусом її носіїв і т.д.Залежно від поєднання і значення того чи іншого фактора в кожної соціокультурної групи формуються свої ціннісніорієнтації, що виражаються в специфічномуставленні до природи, часу, простору, характером спілкування, характеруаргументації в ходіспілкування, особистої свободи індивіда, природи самої людини.

Ставлення до природи. Відносно людини до природи можливітри варіанти:

1) природасприймається як контрольована людиною;

2) природасприймається як та, що знаходиться з нею у гармонії;

3) природасприймається як обмежуюча її.

Залежно від варіантуставлення до природи поведінковіреакції людей розташовуються в діапазоні від вільного волевиявлення до фаталізму. Наприклад, в індустріальних країнах домінує перший варіант, коли людина панує над природою, яка знаходиться в її розпорядженні.Поведінка людини в таких культурах ґрунтується на переконанні, що йому все підвладне, все її побажання можуть бути виконані, якщо докласти до цього достатньо зусиль. При другому варіанті не робиться відмінностей між життям людини і природою, вся людська діяльність здійснюється в гармонії з природою. Такогороду поведінка характерна для японської та китайської культур. При підпорядкуванні людини природі домінують фаталістичні переконання.У культурах, де практикується такий тип ставлення до природи, будь-які події сприймаються як неминучі, а поведінка людей визначається такогороду подіями. Представники цих культуррідко дають обіцянки, якщо заздалегідь розроблені плани порушуються, то ці порушення сприймаються як неминучі, що не підлягають і не піддаються контролю. Таке ставлення до природи характерно для культури американських індіанців, а також культур народів з натуральним господарюванням.

Ставлення до часу. Кожна культура має власну мову часу, який необхідно вивчити, перш ніж на ній спілкуватися. Так, західна культура вимірює час чіткої впізнання в ній розглядається як провину. Існує навіть певна

шкала запізнень, і для кожногоступеня цієї шкали передбачається відповідна форма вибачення. Неписані правила ділового етикету європейських культур дозволяють спізнюватися на зустріч не більше, ніж насім хвилин.

Тривале запізнення є демонстрацією власної несерйозностіі може призвести до втрати довіри у партнера. Студенти, якіочікують в аудиторії викладача, можуть покинути її через 15 хвилин і будуть праві. В арабських країнах, в Латинській Америциі в деяких країнах Азії запізнення нікого не здивує. Більш того, для нормальногоі ефективногоспілкування там прийнято витратити деякий час нарозмови, які не мають прямого відношення досправи , при цьому не повинно виявлятися ніякої поспішності, так як може виникнути культурний конфлікт.

Ставлення до часу, таким чином, можна використовувати як критерій для визначення культурногоспрямування людського життя, який може бути спрямовано в минуле, сьогодення і майбутнє. Представники кожної культури можуть використовувати всі три перераховані вище можливості, але при цьому якась одна з них буде переважати. У культурах з переважаючою орієнтацією на минуле головнаувага приділяється традиціям, тісним родинним тародинними зв'язками.Цей тип культури дозволяє фокусуватися на кількох діях одночасно, не завжди слідувати запланованих термінів, змінювати плани, займатися справами у міру можливості, часто повільно, оскільки часспрймається як невичерпний ресурс, який ніколи не закінчується. У зв'язку з цим характерними рисами даних культур є звички спізнюватися і змінювати терміни виконання завдань без вибачень і вказівки причин, спроби вирішити кілька проблем одночасно, утримання від твердих зобов'язань або чіткообумовлених термінів.

Орієнтація насьогодення проявляється в тих культурах, де люди не цікавляться минулим, а майбутнє для них невизначеної непередбачувано. У таких культурах час фіксований, люди пунктуальні, цінується відповідність планів ірезультатів. Події відбуваються швидко, бо час звичайно, є незворотнім і тому дуже цінно.

В процесі МКК партнери зазвичай керуються своїми мірками часуі застосовують їх один доодного. При цьомуобомасторонами не враховуються ті прихованісигнали, таінформація, яка міститься і виражається в інший часовий системі. Таким чином втрачається важливе джерелоінформації, іспілкування виявляється малоефективним. Значить, щоб розуміти прихованісигнали і краще орієнтуватися в чужій культурі, необхідно добре знати її тимчасовусистему.

Як правило, при взаємодії жоден контакт між людьми, що належать дорізних тимчасовим системам, не обходиться без стресу. При цьому необхідно, хочаі дуже складно, уникати негативних емоцій. Важливо завжди пам'ятати, що на вчинки людей з іншої системи часу не можнареагувати так, немов вашісистеми збігаються. Багато фактів, наприклад, запізнення абораптове перенесення зустрічі, мають зовсім не те значення, яке ви їм надаєте.

Ставлення до простору. Кожній людині для нормальногоіснування потрібноособистий простір. Розміри цього простору залежать від ступеня близькості з тими чи іншими людьми, прийнятих в даній культурі форм спілкування, виду діяльності тощо Цьомуособистому простору надається велике значення, оскільки вторгнення в нього зазвичай розглядається як замах на внутрішній світ людини.

Люди інтуїтивнорозуміють, де проходять межі цьогоособистого простору при спілкуванні з представниками своєї культури, і, як правило, проблем для комунікації не виникає. Навпаки, при спілкуванні з представниками інших культур дистанція спілкування створить проблеми для комунікації, оскільки ставлення до простору в кожній культуріобумовлено її особливостями і може розумітися представниками іншої культури невірно.Справа в тому, що більшість людей сприймають простір не тільки очима, а й усімаіншими органами почуттів. Починаючи з самого дитинства людина засвоює значення просторових сигналів і в рамках власної культури може їх безпомилково впізнавати. Однак при спілкуванні з представниками інших культурорган

чуття людини не в змозі точнорозтлумачити незнайомі просторовісигнали, що може бути причиною нерозуміння або конфлікту.

Згідно з параметром ставлення до простору культури поділяються на ті, в яких переважнароль належить:

1) громадському простору;

2) особистого простору.

Для першого типу характерно невелику відстань між індивідами в процесіспілкування, часті дотики один доодного, спільне проживання в одній кімнаті, відсутність особистих офісів наробочих місцях і т.д. Для представників таких культур вважається нормальним оглянути особистіречііінших людей, прочитати будь-які відкриті тексти в чужих приміщеннях, заглянути в гості до друзів без попередження.

У культурах з домінуючим становищем особистого простору дотику допустимі переважно між близькими або носять суторитуальний характер. Дистанція спілкування - не менше витягнутої руки. Як правило, члени сім'ї мають окремі кімнати, а нароботі всіспівробітники - окреміофіси, прочитання якого-небудь тексту, призначеного для іншої особи, розцінюється як дуже грубий проступок, візити заздалегідь узгоджуються, оскільки поява без попередження розцінюється як вторгнення в особистий простір.

Реакція людей наодніі ті ж просторовісигнали майже завжди відрізняються в різних культурах. У тих країнах, де люди задовольняються відносно невеликим особистим простором, натовп на вулиці, коли всіодин одногостосуються або навіть штовхають, сприймається як абсолютно нормальне явище. У цих культурах люди не бояться прямих фізичних контактів.До них відносяться такі країни, як Італія, Іспанія, Франція, Росія, держави БлизькогоСходу таін. В інших культурах, наприклад, в північноєвропейських країнах, Німеччині, США люди, навпаки, максимально прагнуть уникнути близьких дистанцій або дотиків.

Динамікарухів іособиста дистанція при розмові є невід'ємною частиною процесу комунікації. Та дистанція при розмові, яка допускається між чужими

людьми, показує динаміку комунікації, яка виявляється в рухах. Якщоспіврозмовник підходить надто близько, ми автоматичноробимо крок назад. Так, латиноамериканець і європеєць в звичайній обстановцірозмовляють нарізній відстані.При спілкуванніодин з одним латиноамериканці намагаються опинитися на звичній для них відстані, тоді як європеєць це прагнення сприйме як вторгнення в своє приватне про простірі тут же постарається відсунутись. Увідповідь латиноамериканець постарається знову наблизитися, що з точки зору європейця буде сприйнято як прояв агресії.

Просторовий фактору комунікації може також служити для вираження відносин панування - підпорядкування. У кожній культурі прийнятірізнісигнали, які виражають відносини у владі. Наприклад, в НімеччинііСША верхні поверхи офісів зазвичай призначені для керівних співробітників фірми або відділу. При цьому кутовіофіси, з найбільш широким оглядом, займаються, як правило, головними менеджерами або власниками фірм.В Україні керівніспівробітники намагаються уникати верхніх і взагалі крайніх поверхів, вважаючи за краще розміщувати свої офіси насередніх поверхах будівлі. Схожа картинаспостерігається іу Франції. Це пояснюють тим, що владаі контроль в цих країнах зазвичай виходять з центру.

Ставлення доспілкування. Відповідно до цього критерію культури поділяються наступним чином:

1) висококонтекстуальні;

2) низькоконтекстуальні.

Ставлення доособистої свободи. За даним критерієм культури поділяються наіндивідуалістичніі колективістські. Для індивідуалістичних характерний акцент наявному Я і наявностіосновної одиниці та цінностісуспільства. В умовах культур цього типуіндивід незалежний від інших в рамках культурних норм даногосуспільстваі несе відповідальність за всісвої дії і вчинки.У таких культурах високо цінуються особистаініціатива, особисті досягнення, рішення приймаються індивідуально, переслідуються особисті цілі, поширене прагнення у всьому покладатися тільки насебе, позитивнооцінюється

конкуренція з іншими індивідами. У поведінці простежуються дії, спрямовані на те, щоб їх помітили та визнали їх особисті досягнення.

В колективістських культурах головним є поняття «ми». Відповідно до цього досягнення кожногоіндивідаасоціюються зіспільною, груповий діяльністю. Тут групові цілі, погляди, потреби домінують над особистими, і томуособа залежить у всьому від колективу та ділить з ним відповідальність завсе, що відбувається. Найбільш цінними тут визнаються такі якості людини, як співпраця, спільна діяльність, скромність.У цих умовах вважається непристойним підкреслювати свої переваги і досягнення. Для колективістських культур характерноочікування визнання власних чеснот через оцінки, висловленіншими.

Ставлення до природи людини. Цей критерій ґрунтується наособливостях характеру людини та її ставлення до загальноприйнятих норм іншим людям. Згідно з таким підходом людська природа допускає, що людина може бути схибити, і тому потрібен контроль за її поведінкою. Існують культури, які вважають людинуспочатку гріховною. У таких культурах чітко визначені поняття добраі зла, гарногоі поганого.Цим поняттям надається велике значення, оскільки на них базуються основні культурні цінності даногосуспільства.

Протилежністю цього типу є культури, в яких сутність людини вважається спочатку позитивною, аоскільки людинасама пособі позитивна, то поняття хорошогоі поганого відносне, так як залежить від конкретних обставин.

Наведені критерії досить поверхневоісхематично відображають культурне розмаїття. Уреальних культурах перетин і поєднання зазначених критеріїв є більш складним ісуперечливим іутворює різні варіанти і комбінації, роблячи вплив насприйняття, мислення, поведінку всіх носіїв даної культури. В результаті прояви зазначених факторів культура кожного народу постає як самостійнасистема, що відрізняється від інших релігійними, моральними, етнічними іншими ознаками.Усвідомлення себе як учасника МКК і досвід міжкультурної взаємодії є позитивними передумовами, налаштовує

комунікантів на ефективне спілкування. Якщоспіврозмовникам відомо, що вони вступають в контакт з представником чужої культури і вони враховують цю обставину при виборі комунікативних засобів, це частково полегшує їх взаємодію.Так, носії мови, що володіють досвідом міжкультурногоспілкування, намагаються говорити чіткіше і повільно, уникають використання ідіом, специфічних слів і виразів, сленгуіскладних синтаксичних конструкцій. Однак в деяких випадках високий мовний рівень іноземця вводить носія культури в оману, і він звертається доспіврозмовника як доспіввітчизника.Ситуація ще більш ускладнюється, якщообидваспіврозмовника проінформовані про приналежність один одного дорізних культур. В цьому випадку ефективність МКК залежить від ступеня етноцентризму, мовної компетентності, глибини занурення в чужу культуруі т.д. Комунікація буде ефективніше у людини, щоособисто бере участь в міжкультурномуспілкуванні, ніж у туриста, який спостерігає за чужою країною з вікнаавтобуса, контактуючи при цьому тільки з гідом-перекладачем.

В процесі МКК кожна людинаодночасно вирішує дві найважливіші проблеми: прагне зберегти свою культурнуідентичність іодночасно включитися в чужу культуру. Комбінація можливих варіантів вирішення цих проблем визначає чотири основні форми МКК:

1) пряму;

2) непрямий;

3) опосередковану;

4) неопосредовану.

При **прямій** комунікації інформація адресована безпосередньо від відправника доодержувача. Вона може здійснюватися як в усній, так і в письмовій формах. При прямій комунікації найбільший ефект досягається за допомогою усного мовлення, що поєднує в собі вербальні та невербальні засоби.

При **непрямій** комунікації, яка носить переважноодносторонній характер, інформаційними джерелами є твори літератури і мистецтва, радіоповідомлення, телевізійні передачі, публікації в газетах і журналах і т.п.

Безпосередня іопосередкована форми комунікації розрізняються наявністю або відсутністю проміжної ланки, що виступає в ролі посередника між партнерами. В якості посередника може виступати людинаабо технічний засіб. Комунікація, опосередкована технічними засобами, може залишатися прямій (розмова по телефону, листування по електронній пошті). При цьому тільки скорочується можливість використання невербальних засобів.

Інформація, щоскладає зміст процесу комунікації, існує не ізольовано, а в нерозривному взаємозв'язку з культурною картиною світу, що є у кожної сторони. Усукупності культурна картинасвітуі комунікативнаінформація утворюють **контекст процесу комунікації**. У МКК прийнято виділяти внутрішній і зовнішній контексти.

В якості**внутрішнього контексту** виступає сукупність фонових знань, ціннісніустановки, культурнаідентичність ііндивідуальніособливостііндивіда. Сюди же можна віднести настрій, з яким комунікант вступає в спілкування і який становить психологічнуатмосферу комунікації. **Зовнішній контекст** комунікації складають час, сфераіумови спілкування.

Для МКК важливою обставиною є місце проведення комунікації, яке визначає фон комунікативного процесу. Мовець, що знаходиться насвоїй території, відчуває себе більш комфортно, ніж іноземець, і краще орієнтується в просторі власної культури. Характер комунікації наробочому місції вдома буде відрізнятися заступенем поглиблення в побутову культуруі впливуособистісних факторів.

Тимчасової контекст, тобто хронологічний період, в якому відбувається комунікативнаситуація, також впливає на її ефективність. Урізні періоди взаємини між учасниками (партнерами) комунікації складаються по-різному. З хронологічної точки зору комунікація може бути одночасної ірізночасової.**Одночасною** можна вважати комунікацію, яка відбувається

шляхом особистих контактів, по телефону, Інтернету в режиміонлайн. Всіінші комунікативніситуації відносяться до категорії **різночасової** комунікації.

При контакті культуріснує небезпека як недооцінки, так і переоцінки ролі контексту в комунікації. Наприклад, американці не завжди в достатній мірі враховують роль контекстуальної інформації при спілкуванні з представниками висококонтекстуальних культур, в результаті чого партнери по комунікації розцінюють їх поведінку як неввічливуі нетактовну.Американці, в свою чергу, звинувачують представників висококонтекстуальних культур в небажанні чіткоі ясно висловлювати свої думки і бути правдивими.

В цілому для МКК притаманне низькоконтекстуальне спілкування, оскільки йогоучасники інтуїтивно надають собі звіт в тому, що їх партнери-іноземці недостатньо добре знайомі з іншокультурним контекстом. У таких ситуаціях необхідно дотримуватися почуття міри: роз'яснення контексту має служити цілям спілкування, а не зводитися до надмірних коментарів, образливим для співрозмовника.

1.3. Основні теорії міжкультурної комунікації

Сучасний комунікативний простір являє собою досить складнусистему взаємозв'язків і взаємовідносин, в якій одне з основних місць належить різним видам комунікації.Це обумовлено тим, що в тій чи іншій ситуації людина веде себе порізному, взаємодіючи з іншими людьми особливим чином. Крім того, характеріособливості комунікації визначаються також засобами таспособами передачіінформації, суб'єктами комунікації, його цілями і багатьмаіншими причинами. Все це дозволяє виділити різні види комунікації.Усучасній комунікації виділення тих чи інших видів комунікації здійснюється за кількома підставами, тому їх кількість в різних джерелах досить значно відрізняється. При цьому кожен вид комунікації має своє теоретичне обґрунтування і вираз. У той же час функціональний підхід до цього питання дозволяє виділити наступні види комунікації: міжетнічну, ділову, соціальну, міжнародну, міжособистісну,

масову, міжкультурнуіін.Для нас представляє інтерес перш за все остання з перерахованих.

Об'єктивною підставою для МКК є відмінності між культурами, щоскладаються в процесі формування кожної етнічної культури. Як було зазначено вище, життєдіяльність і відносин людей визначаються існуючими в тій чи іншій культурі нормами, якірегулюють практично всіобласті людського мислення і поведінки і впливають на характерсприйняття таоцінки відносин.Освіта, виховання, історична пам'ять, традиції, звичаї та мова виробляють системуорієнтацій, що допомагає людям успішносправлятися з життєвими ситуаціями ірізними проблемами.

Кожна людинареагує на зовнішній світ відповідно доособливостей своєї культури, причому він часто не усвідомлює культурні норми, оскільки вони складають частину йогоособистості. Усвідомлення особливостей власної культури відбувається при контакті з людьми, які в своїй поведінці керуються іншими культурними нормами. Слід зазначити, що такогороду взаємодія часто пов'язано з дискомфортом або породжує конфліктніситуації і вимагає ґрунтовного дослідження.

Поведінка людей, що належать іншим культурам, не є чимось непередбачуваним, піддається вивченню і прогнозуванню, що зумовлює потребу в спеціальних освітніх програмах, спрямованих на формування знань і навичок МКК. Прагнення зрозуміти чужі культури і поведінку їх представників, розібратися в причинах культурних відмінностей і збігів існує стільки ж часу, скільки існує культурне та етнічне розмаїття людства.Настільки ж давнім, як і бажання осягнути інші культури, є прагнення не брати доуваги інші культури аборозглядати їх як недостойні, оцінюючи їх носіїв як людей другогосорту, вважаючи їх варварами, у яких немає ні культури, ніособистісних якостей і взагалі будь-яких людських достоїнств.

Такогороду полярне ставлення доінших культуріснувало на всьому протязі людської історії. У трансформованому вигляді ця дилема зберігається і в сучасних умовах, що знаходить вираз усуперечках і дискусіях фахівців над

реальним змістом, об'єкт, предмет і цілі МКК. В результаті цих суперечок, дискусій іобговорень склалося кілька теорій МКК, в яких розглядаються різні проблеми взаємодії культур.

До найбільш відомих теорій МКК відносяться вже згадувана теорія високоі низько текстуальних культур Е. Холла, теорія культурних вимірів Г. Хофштеде, теорія культурної грамотності Е. Хірша.Теорія високо- і низькоконтекстуальних культур Е. Холла. Наоснові порівняльних досліджень різних культурних груп Хол не тільки виділив їх культурно-комунікативнізразки, але ірозробив загальну типологію по відношенню їх до контексту - інформації, навколишньої ісупроводжуючої ту чи іншу культурну подію.Порівнюючи культури в залежності від їх відносин до контексту, він звернув увагу, що всі вони в міжособистісномуспілкуванні використовують якісь невисловлені, приховані правила, які важливі для розуміння подій, що відбуваються і міжособистісної поведінки. Культури різняться своїм «читанням контексту», використанням прихованої інформації, яку містить в собі кожнаситуація. Чим більше контекстуальної інформації необхідно для розуміння соціальної ситуації, тим вище складність культури.І чим вище складність культури, тим важче «чужаків» правильно зрозуміти іоцінити соціальнуситуацію. Залежно від значущості контекстуі характеру використання просторуі часу Холл розділив всі культури на високо- і низькоконтекстуальні, а також культури з домінуючим монохромним або поліхромним використанням часу.

Згідно з дослідженнями Холла, характерірезультати процесу комунікації визначаються, крім усьогоіншого, іступенем інформованості йогоучасників, яка, в свою чергу, залежить від щільностісоціальних зв'язків і швидкостіобмінуінформацією між членами цієї мережі. Відповідно до цього всі культури можна класифікувати заознакою «слабкою» і «сильною» контекстуальної залежності.Для культур з високим контекстом характерна щільнаінформаційна мережа. Більш вільна мережа зв'язків в

соціальномуоточеннііндивідаі менший обсяг обмінуінформацією характерні для культур з низьким контекстом.

Високий контекст культури є обов'язковим елементом успішногорозуміння тієї чи іншої події, оскільки висока щільність інформаційних мереж передбачає тісні контакти між членами сім'ї, постійні контакти з друзями, колегами, клієнтами.В силу високої інформаційної забезпеченостіі накопиченогоісторичного досвіду такі культури можна назвати однорідними - вони мало змінюються з часом і при взаємодії з іншокультурним оточенням і представників висококонтекстуальних культур породжує однаковуреакцію і передбачувано. На думку Холла, тут для звичайного повсякденногоспілкування не потрібно докладної інформації про те, що відбувається, оскільки представники цих культур постійно в курсі того, що відбувається навколо.До країн з високим контекстом культури належать Франція, Іспанія, Італія, країни БлизькогоСходу, а також Японія іРосія.

Представники висококонтекстуальних культур велику кількість інформації зчитують через немовний контекст - ієрархію, статус, зовнішній вигляд людини, манери його поведінки, умови проживання і т.д.Наприклад, висококонтекстуальні засвоєю природою японці не стануть вести переговори з представником іншої фірми, якщо він займає недостатньо високе положення в йогоієрархії, яким би професіоналом він не був. Вся необхіднаінформація для ведення переговорів вже закладенаусвідомості людей, і без неї переговори будуть невдалими. У культурах цього типу використовується дуже багато натяків, підтексту, фігуральних виразів і т.д.Так, якщо під часобговорення угоди американець дасть стверджувальну відповідь, то це не може мати ніякої іншої інтерпретації, тоді як згода японця зовсім не означає дійсної згоди і може трактуватися по-різному. Справа в тому, що в японській культурі не прийнято прямо говорити «ні» з побоювання підірвати авторитет партнера - японці ніколи не поставлять партнера в незручне становище, публічно відкидаючи його пропозицію.

У той же час в світіснує група культур, в яких практично відсутні неформальніінформаційні мережі. Ці культури менш однорідні, в них міжособистісні контакти строгорозмежовані, представники цих культур не змішують особисті відносини з роботою таіншими аспектами повсякденного життя. Наслідками цієї особливості виявляються слабкаінформованість і велика потреба в додатковій інформації для розуміння представників інших культур при спілкуванні.До типу низькоконтекстуальних можна віднести культури Німеччини, Швейцарії, США, скандинавських таінших північноєвропейських країн.

У культурах цих країн велика частинаінформації міститься в словах, а не в контекстіспілкування, і люди часто висловлюють свої бажання словесно, не припускаючи, що це буде зрозумілим з ситуації спілкування. У подібних суспільствах найбільше значення надається мові, а також обговоренню деталей, кращий прямий і відкритий стиль спілкування, коли речі називають своїми іменами.На шкалі низькоконтекстуальних культур верхнє положення займають німці з відомою всім педантичністю. Для представників німецької культури дуже важливі письмові контракти, договори, документи.

Порівняння двох типів культур показує, що кожна з них має специфічніособливості. Так, висококонтекстуальні культури відрізняє наступне:

■ невиражена, прихована манера мови, багатозначнії численні паузи;

■ серйознароль невербальногоспілкування і вміння «говорити очима »;

■ зайва надлишковість інформації, оскільки для спілкування досить початкових фонових знань;

■ відсутність відкритого висловлення невдоволення при будь-яких умовах тарезультатах спілкування.

Усвою чергу низькоконтекстуальні культури характеризуються наступними ознаками:

■ прямаі виразна манера мовлення;

■ незначна частка невербальних форм спілкування;

■ чіткаі яснаоцінка всіх обговорюваних тем і питань;

■ оцінка недомовленості як недостатньої компетентностіабослабкої обізнаностіспіврозмовника;

■ відкрите вираження невдоволення.

Ілюстрацією для розуміння обох типів культур може слугувати описроботи менеджерів, що належать до культур з високим і низьким контекстом. Так, в культурі з низьким контекстом менеджер буде приймати відвідувачів одного заіншим, суворо по черзі. Під часроботи він не буде відповідати на телефонні дзвінки або дзвонити сам істане отримувати інформацію тільки від тих людей, з якими бачиться протягом дня, і зісвоїх робочих документів.Навпаки, в культурах з високим контекстом, офіс менеджера буде нагадувати прохідний двір, коли люди постійно входять і виходять протягом усьогоробочого дня. Під час бесіди він вважатиме за можливе відволікатися на телефоннірозмови і наінші хвилинні питання. У цій ситуації всі діючіособи про все поінформовані, і кожен знає, де йомуслід шукати необхідні відомості.

Крім проблеми контекстуальності культури в теорії Холла значне місце відводиться дослідженню питання використання часуу представників різних культур. На його думку, час є важливим показником темпу життя іритму діяльності, прийнятим в тій чи іншій культурі. Культура використання часу виступає головним організуючим фактором життя і комунікації, так як таким чином люди висловлюють свої почуття, підкреслюють важливість своїх вчинків і дій.

На думку Холла, кожній культурі властивасвоя система використання часу, що надзвичайно важливо для МКК. Для розуміння партнера потрібно знати, як сприймається час в його культурі. За Холлом, в залежності від способу використання часу культури слід розділяти на два протилежні види: поліхронніімонохронні.

Монохронне використання часуозначає, що дії здійснюються послідовно, одне заодним, протягом певного часу. Відповідно до цього час представляється

як прямолінійний шлях, який веде з минулого в майбутнє. Монохронний часрозділяється на відрізки, тобто все ретельно планується, для того щоб людина могла в будь-який відрізок часусконцентруватися на чому-небудь.Представники монохронної культури приписують часуречову вартість: його можна витратити, заощадити, втратити, надолужити, прискорити. Тим самим він стає системою, за допомогою якої підтримується порядок в організації людського життя. Виходячи з того, що «монохронна» людина здатна займатися тільки одним видом діяльності в певний відрізок часу, він змушений як би «закриватися» в своєму власномусвіті, в який іншим людям немає доступу.Носії цього типу культури не люблять, якщо їх переривають в процесі будь-якої діяльності. Такий тип використання часу практикується в Німеччині, США, деяких північноєвропейських країнах.

Поліхроннесприйняття часу протилежно монохронному - в ньому багато що відбувається одночасно. Поліхронний часрозуміється не як прямолінійний шлях, а як певний вузол переплетіння багатьох проблем, тому він менш відчутний.У культурах поліхронного типу великуроль відіграють міжособистісні відносини, аспілкування з людиною розглядається як більш важлива дія, ніж прийнятий план дій, тому представники поліхронної культури динамічніші в зверненні згодом. Пунктуальності тарозпорядку дня в цих культурах не надають великого значення.До типової поліхронної культури відносяться країни Латинської Америки, БлизькогоСходу, Середземномор'я, Росія таУкраїна.

Представники поліхронної культури, навпаки, роблять кількасправ одночасно, частіше переривають свою роботу, надають менше значення домовленостям про зустрічі, ніж людським взаєминам. Вони часто змінюють свої плани, більше цікавляться особистими справами, їх пунктуальність залежить від взаємин, вони схильні встановлювати відносини з іншими на все життя.

Поділяючи культури на високо- та низькоконтекстуальні, монохронні та поліхронні, слід пам'ятати, що в кожному типііснує безліч прихованих правил

та вимог, щорегулюють повсякденне життя людей. У висококонтекстуальних та монохронних культурах ці правила та вимоги визначають прийняті в суспільстві норми поведінки, яких строго дотримуються.Наприклад, в Японії розміщення учасників застолом переговорів строго визначеностаршинством, а в культурах БлизькогоСходу жодне ділове обговорення не почнеться без обміну люб'язностями та налагодження особистих контактів. Прагнення американців приступати дообговорення ділових питань без марної трати часу буде сприйнято представниками цих культури як грубість та неввічливість.

У низькоконтекстуальних культурах міжособистісні відносини часто носять тимчасовий та поверхневий характер - вони легко налагоджуються і так само легко перериваються. Легкість та швидкість, з якою американці знайомляться з людьми, привела до появи одного з найпоширеніших стереотипів: «американці надзвичайно доброзичливі». Зворотним боком цьогостереотипу є також широко поширена думка, щоамериканська дружба поверхневаі не передбачає відданості та вірності.Дружністосунки американців носять вельми своєрідний характер: вони рідко бувають тривалими і в них завжди є багато прикладних моментів. Американці менш постійні, ніж представники інших культури, і не люблять залежати від інших людей, при цьому часторанжирують свої дружні відносини, виділяючи друзів пороботі, поспорту, відпочинку, друзів сім'ї і т.п.

Теорія Холла допомагає поглянути на представників різних культур зсередини і полегшує розуміння культурних комунікативних зразків. Однак на практиці міжкультурногоспілкування слід враховувати, що теорія Холла не пояснює поведінку представників того чи іншого типу культур. В рамках однієї і тієї самої культури можуть зустрічатися їх різні комбінації і поєднання. Теорія Холла дає лише опис їх характеристик, яких супроводжують процеси комунікації представників описаних культур.

Теорія культурних вимірів Г. Хофштеде. Під впливом індивідуальних особливостей психіки соціальногооточення іспецифічних особливостей етнічної культури кожна людинаособливим чином сприймає навколишній світ,

стаючи носієм певногоспособу мислення. У той самої час переважна більшість соціальних моделей поведінки формується в дитинстві, оскільки саме в цьому віці людина найбільш сприйнятлива до процесів навчання.Певні відчуття, форми мислення іспособи дій, яких виникають в ході навчання і закріплюються усвідомості людини, консервуються і надаліслабо піддаються змінам: щоб засвоїти щось нове, спочатку необхідно відмовитися від старих зразків, а відмова від звичних відчуттів, думок і моделей поведінки дається завжди важче, ніж навчання з «чистогоаркуша».Результатом процесу формування відчуттів, думок і поведінки є так звані ментальні програми, які можуть бути досліджені за допомогою вимірів культури за чотирма показниками:

1) дистанція влади (від низької до високої);

2) колективізм - індивідуалізм;

3) маскулінність - фемінність;

4) уникнення невизначеності (від сильної дослабкої).

Даніідеї іуявлення є початковими в теорії культурних вимірів голландськогосоціолога Герта Хофштеде, який одним з перших в соціології культури спробував використовувати значністатистичні дані для аналізу культурних цінностей. Теорія культурних вимірів Хофштеде базується нарезультатах письмовогоопитування, проведеного ним в 40 країнах світу, за винятком колишніх соціалістичних країн, що пояснює відсутність згадок в йогороботах всіх східноєвропейських держав.Проведені ним дослідження дозволили встановити: різні феномени культури можуть бути виміряні за чотирма вказаними параметрами, які на практиці виступають в різних комбінаціях, щоі визначає ментальність відповідної культури.

Вимірювання культур по параметру «дистанція влади» означає їх порівняння заступенем концентрації влади аборозподілу її порізних рівнях організації.Цей показник дозволяє встановити, яке значення в різних культурах надається владним відносинам між людьми і як різні культури варіюються за цією ознакою. Дистанція влади являє собою величину нерівномірногорозподілу влади в суспільствііступінь готовностісуспільства прийняти цю нерівномірність

у взаєминах між різними елементами. Дистанцію влади Хофштеде пояснює через основні цінності членів суспільства, наділених владою.Спосіб розподілу влади, на його думку, зазвичай визначається поведінкою наділених владою членів суспільства, тобто когорти керівників, а не тими, хто підкоряється.

У культурах з високою дистанцією влади вонасприймається певною даністю, що має фундаментальніоснови, тому представники даного типу культури вважають, що влада - найважливіша частинасоціального життя, а носії влади розглядають своїх підлеглих як людей, сильно відмінних від них самих.При цьому в культурах такого типуакцент робиться в основному напримусову форму влади, тут високо цінуються обов'язковість, старанність, конформна поведінка, авторитарніустановки і жорсткий стиль керівництва.

Питання про легітимність самої влади в цих культурах не настільки важливий, оскільки в суспільстві негласноіснує переконання, що в світі має бути певна нерівність, в якому кожен має своє місце.Справа в тому, що деякі культури мають переважноієрархічнуабо вертикальнуструктуруорганізації, в той час як в інших ієрархія виражена не так сильно, або її структура має горизонтальний характер побудови взаємин.В ієрархічних суспільствах з високою дистанцією влади підлеглі готові до нерівномірногорозподілу повноважень, і тому в них пересічні громадяни підкоряються всім вищим особам - начальниками іншим носіям владних повноважень, їм зазвичай надається підкреслена повагаі демонструється слухняність. У таких культурах не допускається висловлення протиріч, жорстка критикаабо відкрита протидія.

Такогороду взаємини в культурах з високою дистанцією влади ґрунтуються на переконанні, що люди спочатку народжуються нерівними, у кожного є своє місце в житті, обумовлене складною ієрархічною структурою суспільства, ісвоя дистанція між різними соціальними верствами суспільства. Соціальнаієрархія суспільства визначає іструктурускладових йогоорганізацій. Ще в школі дітей вчать, що вони не повинні перебивати вчителя і задавати питання, оскільки це вважається проявом неповаги достарших.У таких культурах для організаційних структур характерні централізація влади, велика

чисельність персоналу в галузі контролю і перевірки, який визначає значимість тієї чи іншої роботи. Тут існує тверде переконання, що наділені владою відрізняються від пересічних людей, тому будь-який прояв влади вважається нормою.

У культурах з низькою дистанцією влади панує переконання, згідно з яким нерівність в суспільстві повинна бути зведена до мінімуму.Представники цього типу культур вважають, щосоціальнаієрархія - умовне закріплення нерівності людей в суспільстві, тому найбільше значення там надається таким цінностям, як рівність у відносинах, індивідуальнасвободаі повага доособистості. Підлеглі тут відчувають себе такими же людьми, як і їх керівники, тому комунікація в даних культурах менш формальна, рівність співрозмовників вираженосильніше, астиль спілкування керівників і підлеглих носить в більшій мірі консультативний характер.У культурах з низькою дистанцією влади емоційна дистанція між вищестоящими і їх підлеглими незначна. Наприклад, співробітники таких організацій завжди можуть підійти досвого начальника з питанням або висловити критичні зауваження. Відкрита незгодаабоактивна протидія начальнику також розглядається тут як норма.Навпаки, в культурах з високою дистанцією влади встановлюється сильна залежність між начальниками і підлеглими: співробітники повинніабо визнавати владусвого начальника, або повністю відхилити її і перервати з ним будь-якістосунки. В цьому випадку емоційна дистанція між начальниками і підлеглими дуже велика. Співробітники лише в рідкісних випадках можуть дозволити собі задати питання своєму начальнику, не кажучи вже про те, щоб піддати його дії критиці.Наосновірезультатів своїх досліджень Хофштеде прийшов до висновку, що до культур з високою дистанцією влади можна віднести турецьку, а до культур з низькою дистанцією влади - німецьку.

Вимірювання культур заознакою **«індивідуалізм -колективізм»** покликане показати ступінь, до якої культура заохочує соціальний зв'язок на противагуіндивідуальної незалежностііопорі на власнісили, і тим самим пояснює відмінності в поведінці представників різних культур.Висуваючи цю

ознаку, Хофштеде виходив з того, що в залежності від пріоритету потреб особистостіабосуспільства всі культури потрібнорозділити на дві групи: колективістськіііндивідуалістичні.

Індивідуалістичною може бути названа культура, в якій індивідуальні цілі її членів важливіші, ніж цілі групові.Індивідуалізм притаманний суспільствам з вільною (нежорсткою) соціальною структурою, в яких кожен повинен піклуватися просебе ісвою сім'ю. Відносини між людьми тут залежать від індивідуальних інтересів і зазіхань їх учасників і тому змінюються в міру зміни інтересів і претензій. У подібних суспільствах вибіріндивідом стилю одягу, друзів, занять або подружжя відносно вільний від диктату з бокусім'ї чи ще кого-небудь.Це не означає, що люди в таких суспільствах не зазнають впливу з бокуоточуючих, ступінь цього впливу тут незрівнянно менше, ніж в колективістських суспільствах.

В силу зазначених причин в індивідуалістичних культурах, наприклад, в Німеччині, США, Австралії, Великобританії, Канаді, Нідерландах, Новій Зеландії, зв'язки між людьми менш важливі. Вважається, що в цих культурах кожна людина повиннасама подбати просебе ісвою сім'ю. Виконання поставленої мети тут переважає над будь-якими особистими взаєминами.Відданість індивіда групі низька, кожна людина входить доскладу декількох груп, переходячи з однієї доіншої в міру потреби. У цих культурах перевагу надають змаганнях і конкуренції, а не кооперації іспівпраці. Тут цінується перш за все право кожного наособисту власність, приватна думка, точку зору. Вітається вміння самостійно приймати рішення.

Англійці дотримуються правила «не бути особистим», тобто не виставляти себе в розмові, не вести мовлення просебе самого, просвої справи, про професії. Вважається поганим тоном без міри проявляти власну ерудицію і взагалі безапеляційностверджувати що б там не було. На таку людинуу кращому випадку подивляться як на дивака, ексцентрика, а до гіршому - як на нечему.В Англії у культ зведена легка бесіда, але аж ніяк не глибокодумний діалог і тим більше не зіткнення протилежних поглядів.

Колективістська культура, навпаки, характеризується домінуванням групових цілей над індивідуальними.Колективізм притаманний суспільствам з жорсткою (суворою) соціальною структурою, чітким поділом насоціальні групи, всередині яких кожномуіндивіду гарантовані турботаіувагаінших в обмін на беззастережну лояльність групі.

На думку Хофштеде, сьогодні переважна більшість людей живуть у колективістських суспільствах, де інтереси групи превалюють над інтересами індивіда.Колективістський характерсуспільстваозначає не владу держави над індивідом, а владу групи над ним. До даного типуслід віднести більшість традиційних азіатських іафриканських культур, а також католицьких країн Південної Європи і Латинської Америки, які відрізняє підвищенаувага досімейних і громадських відносин та цінностей. Найперша група, в якій опиняється людина з народження, - йогосім'я.У більшості колективістських товариств сім'я складається з досить великого числа членів, що проживають під одним дахом. У неї можуть входити не тільки батьки та їхні діти, але також дідусі, бабусі, дядьки, тітки таіншіродичі. Ці люди й стають першими та головними арбітрами, визначають напрямок поведінки людини. Якщо діти виростають в сім'ях такого типу, то вони спочаткусприймають себе як частину «ми-групи».Кожна великасім'я відрізняє себе від інших груп в суспільствіі є підставою для створення власної ідентичності. Тут між індивідом й групою розвиваються відносини залежності. Власна група протягом усього життя захищає індивіда, але у відповідь вимагає від нього постійно доводити їй відданість.

Наприклад, поряд із сучасною системою законів японці підпорядковуються неписаному кодексусуспільної поведінки, в основі якого лежить суворасубординація, що нагадує людині про його належне місце і вимагає постійно дотримуватися дистанції в загальному потоці взаємин. Усвідомлення своєї приналежності до якоїсь групи, готовність ставити відданість їй вище особистих інтересів - все це прирікає японців на відому замкнутість.Дружні зв'язки між особами різного віку, положення, соціальна

належність тут вкрай рідкісні. Коло тих, з ким японець зберігає спілкування протягом всьогосвого життя, дуже обмежений. За винятком родичів і колишніх однокласників це, як правило, товариші послужбіодного з ним рангу. Оскільки будь-яка група в японськомусуспільстві заснована на жорсткій ієрархії, то той, хто задумав проникнути в неї з боку, відразу виявляється чужаком в системі міцних відносин, що встановилися раніше.

В колективістських культурах люди сприймають світ і формують своє ставлення до нього крізь призмуінтересів групи. Колективізм характеризується жорсткою соціальною структурою, якарозділяє «своїх» і «чужих». Основнаувага тут приділяється поглядам, цілям і потребам групи, а не індивіда. Соціальні норми іобов'язки визначаються групою, а збереження особистих взаємин вважається важливіше виконання поставленого завдання.Підтримуються ті цінності, які поділяються усіма, а не ті, які виділяють індивіда на тлі групи. Значимість людини залежить не від особистих якостей, а від місця в соціальній ієрархії, Культура підкреслює приналежність кожного доорганізації. У таких суспільствах немає особистої думки - вона визначається думкою групи, але якщо виникає якась проблема, щодо якої не вироблена чітка групова позиція, то формулюється групова думка шляхом обговорення її нараді групи.

Кожен тип культури має свої переваги і недоліки. Колективісти змушені дотримуватися численних економічних, соціальних і культурних обмежень, отримуючи натомість надійну підтримку. Індивідуалісти досягають більшого матеріального благополуччя і завжди мають більший вибір в своємуспособі життя і поведінці.

Вимірювання заознакою «маскулінність - фемінність» покликане характеризувати тісуспільстваі культури, в яких ролістатей чіткоокреслені. Висуваючи цей параметр класифікації культур, Хофштеде підкреслює, що він не має прямого відношення до чоловіків і жінок, а лише фіксує домінування певних характеристик в національному характері.**Чоловічими**, на його думку, слід називати культури, в яких цінуються марнославство, прагнення доуспіху,

визнання досягнень і турбота про високий статок. **Жіночими**слід визнати ті культури, в яких переважає значимість міжособистісних відносин, співпраці, прагнення дорозуміння і проявляється турбота прооточуючих.

Кожне суспільство зародовою ознакою складається з чоловіків і жінок. Біологічні відмінності між статями однаковіу всьомусвіті, але їх соціальніролі в суспільстві лише в малій мірі детерміновані біологічними відмінностями. Багато видів поведінки, які не пов'язані безпосередньо з проблемою продовження роду, називають в суспільстві типово чоловічими або жіночими.Однак ті види діяльності, які вважаються характерними для тої чи іншої статі, змінюються від культури до культури. Поняття «маскулінність» і «фемінність», згідно Хофштеде, відображають соціальні, зумовлені культурою ролі чоловіків і жінок в тій чи іншій культурі.

Щодо того, що вважати чоловічим, а що - жіночим началому кожній конкретній культурі, існують різні думки, інтерпретації іоцінки, тому в якості критерію поділу маскулінних і фемінних культур Хофштеде пропонує враховувати традиційні якості чоловіків і жінок, прийняті в більшості країн світу.Згідно з традиційними уявленнями чоловікам приписують твердість, орієнтація на конкуренцію, суперництвоі прагнення бути першим. Жінкам в свою чергу приписуються орієнтація на будинок, сім'ю, соціальні цінності, а також м'якість, емоційність і чуттєвість.

Згідно з таким розподілом в маскулінних культурах домінують такі цінності, як наполегливість, сила, незалежність, матеріальний успіх, відкритість. У культурах з чоловічим началом, характерних для Австрії, Великобританії, Венесуели, Німеччини, Греції, Ірландії, Італії, Мексики, Швейцарії, Філіппін, Японії, статеві відмінності чоловічих і жіночих ролей в суспільстві чітко позначені: хлопчиків вчать бути рішучими і наполегливими, а дівчаток - поступливими і турботливими.

Уроботі тут цінується найбільше результат, і нагородження відбувається за принципом реального внеску в цей результат.

У фемінних культурах, характерних для Данії, Нідерландів, Норвегії, Португалії, Фінляндії, Чилі, Швеції, найбільше цінують емоційні зв'язки між людьми, турботу проінших членів суспільства, самої людини. Чоловіки в цих культурах не повинні бути напористі, їм належить брати участь у вихованні дітей.Дітям навіюється необхідність почуття солідарностііскромності. Тут проповідується соціальнарівність статей, співчуття невдахам, конфлікти зазвичай вирішуються шляхом переговорів і досягнення компромісу. Нагородження за працю в культурах фемінного типу відбувається в основному за принципом рівності.

Домінування чоловічогоабо жіночого начала в тій чи іншій культурі впливає на процеси комунікації: в чоловічих культурах переважає схильність доагресивного комунікативногостилю, оскільки змагання важливіше співпраці. Комунікативний стиль в фемінних культурах значного відрізняється від маскулинного типу, де люди мають більш сильну мотивацію до досягнення практичних результатів, в роботі бачать сенс життя, ауспіх і конкуренція розглядаються як головні джерела мотивації.У культурах фемінного типуакцентробиться на взаємну залежність ілужіння один одному.

Вимірювання культур по параметру «уникнення невизначеності» означає їх порівняння заступенем допустимих відхилень від встановлених ними норм і цінностей. Уникнення невизначеності є реакцією членів будь-якої культури на загрозуабо небезпеку для себе в незрозумілій або невизначеній ситуації.«Процесуникнення» передбачає усунення від контактів з людьми, спілкування з якими таїть для нас приховануабо безпосередню небезпеку. Значимість цього параметраобумовлена тією обставиною, що майбутнє завжди залишається для нас невідомим, хоча люди споконвіку намагалися передбачити його.

Стан і почуття невизначеності є невід'ємною частиною людськогоіснування, оскільки людина не володіє здатністю передбачати події ні найближчого, ні далекогосвого майбутнього. У мірусвоїх можливостей, за допомогою різних технологій, законів аборелігії люди в усііісторичні епохи

прагнули знизити рівень невизначеностісвого життя.При цьомустратегії подолання невизначеностірізні в кожній культуріі залежать від того, яке значення надавалося невизначеностіувідповідній культурі. Залежно від цього показника Хофштеде розділяє культури на два типи - з високим і з низьким рівнем уникнення невизначеності.

У культурах з **високим рівнем уникнення невизначеності** в ситуації невідомості люди постійно відчувають стресі відчуття страху. Високий рівень невизначеності, згідно Хофштеде, веде не тільки до підвищеногостресуіндивідів, а й до вивільнення у них великої кількості енергії, тому в таких культурах спостерігається високий рівень агресивності, для виходу якої в таких суспільствах створюються особливі канали.

Представники культур з високим ступенем боязні невизначеності намагаються уникати незрозумілих ситуацій, убезпечивши себе безліччю формальних правил, неприйняттям відхилень від норми в поведінці, вірою в абсолютнуістину. Вони нетерпимоставляться до людей з іншим типом поведінки, більше пручаються будь-яким змінам, болісноставляться до двозначності, турбуються про майбутнє, малосхильні доризику. У їх поведінці яскраво виражена тенденція до внутрішньогрупового порозуміння.Крім того, їх характеризує високий рівень занепокоєння, і тому вони стурбовані питаннями безпеки іохорони, відчувають сильну потребу в письмових інструкціях, правилах і законах, які надають їх життю стійкість і визначеність. Люди, що належать до таких культур, вважають за краще чіткі цілі, докладні завдання, жорсткі графіки роботи і графіки дій. До даного типу Хофштеде відносить культури Бельгії, Німеччини, Гватемали, Греції, Перу, Португалії, Уругваю, Франції, Японії.

Одне з неписаних правил французької бесіди полягає в тому, що французи не люблять з ходу зачіпати питання, яке цікавить їх найбільше - до нього підходять поступово, після довгої розмови навкруги нарізні нейтральні теми і як би мимохідь, без натиску, частонаприкінціобідуабо вечері.Поступати навпаки вважається ознакою не тільки поганого тону, а й невеликогорозуму:

відразу демонструючи свій інтерес, ви опиняєтеся в ролі прохача, а наразившись на негативну відповідь, ставите в незручне, принизливе становище не тільки себе, але і партнера.

У культурах з **низьким рівнем уникнення невизначеності** люди більшою мірою схильні доризику в незнайомих обставинах, тому для них характерний більш низький рівень стресів істрахів. Закономірно, що при низькомурівні боязні невизначеності люди незадоволені надмірною регламентацією іорганізованістю життя, надлишком правил таінструкцій, тому встановлюють їх тільки в разі крайньої необхідності.При цьому вони краще відчувають себе в неординарних ситуаціях, які відкривають більше можливостей для творчого вирішення різних проблем. У цих культурах панує переконання, що правил повинно бути якомога менше, у всьомуслід сподіватися тільки насебе. Представники таких культур легше сприймають непередбачуваність життя, їх не лякають незрозумілі людські вчинки і новизнаідей, вони терпимоставляться до всього незвичайного, високо цінують ініціативу, готовність йти наризик.До цієї категорії Хофштеде відніс культури Данії, Індії, Ірландії, Нідерландів, Норвегії, Сінгапуру, США, Фінляндії, Швеції.

Теорію культурних вимірів Хофштеде критикують з різних позицій, при цьому насамперед звертаючи увагу на її обмежений характер. Кожна культурастановить для живучих в ній людей власну програму дій, яка завжди відрізняється від програм дій інших культур, томуінтерес до культурних відмінностей великий і не обмежується тільки наведеними вище вимірами.Очевидно, що повиннііснувати й інші підходи, які допомогли б більш докладно дослідити культурні відмінності. У той же час наведені параметри культурних відмінностей істотноспрощують їх усвідомлення ірозуміння. Це дозволяє гнучкореагувати на несподівані дії партнерів але МКК іуникати можливих конфліктів при контактах з представниками інших культур.

Теорія культурної грамотності Е. Хірша. Цілком очевидно, що необхідною умовою ефективної МКК є достатній рівень культурної

грамотності, який передбачає розуміння фонових знань, ціннісних установок, психологічної ісоціальної ідентичності, характерних для даної культури. Розгляду проблеми формування культурної грамотності присвячена теорія американського культуролога Е. Хірша.

Головною метою цієї теорії є формування необхідних навичок і знань носіїв англійської мови для адекватної комунікації з носіями інших мов і культур. На думку творця теорії, для успішного володіння мовою необхідне глибоке знання різних культурних символів відповідної національної культури. Такогороду знання детермінують мовні значення, особливостіспілкування, зміст текстів іспецифіку дискурсу певної лінгвокультурної спільноти.Для успішної комунікації з представниками інших культур кожна людина повинна володіти необхідним обсягом знань просвоїх партнерів по комунікації.

Хірш пише про культурну грамотність як явище, яке покликане створити «дух комунальної кооперації», яке включає в себе необхідні знання, що дозволяють носію культури взяти газетуі читати її з адекватним рівнем розуміння як експліцитної, так іімпліцитної інформації, співвідносячи прочитане з імовірним контекстом і змістом. **Культурна грамотність**, з точки зору Хірша, «робить нас господарями стандартногоінструменту пізнання і комунікації, таким чином дозволяючи нам передавати іотримувати складнуінформацію усної письмово, в часіі просторі». Однак необхідно мати наувазі, щообсяг культурної грамотностіскладається не тільки з культурно-специфічної інформації, але іінформації просвіт в цілому. Культурна грамотність - найбільш динамічний компонент міжкультурної компетенції, що вимагає постійного поповнення поточної культурної інформації.

Компетенція, в свою чергу, не існує поза комунікацією. Саме в конкретних комунікативних ситуаціях виявляється рівень мовної таінших видів компетенції. Комунікант не усвідомлює своєї некомпетентності в тих сферах спілкування, які залишаються для нього закритими. У МКК гармонійно поєднуються різні види компетенції (мовна, культурна, комунікативна).

Залежно від значення таролі того чи іншого виду в конкретних ситуаціях спілкування Хірш виділяє різнірівні міжкультурної компетенції:

- необхідний для виживання;
- достатній для входження в чужу культуру;
- забезпечує повноцінне існування в новій культурі - її «привласнення»;
- дозволяє в повній мірі реалізувати ідентичність мовної особистості.

Для адекватного міжкультурного порозуміння та ефективної взаємодії необхідна пропорційна залежність між рівнями мовної, комунікативної та культурної компетенції. Уразіасиметрії між ними велика ймовірність нерозуміння, так як від людини, що володіє мовою, чекають відповідногорівня культурної грамотності та звертаються до нього як до того, хто володіє достатнім обсягом культурологічної інформації.

Розглянуті вище теорії дозволяють констатувати, що процеси МКК починаються з простої свідомості фактуреальноіснуючих культурних відмінностей між різними людьми. Звідси головною метою їхньогоспілкування стає подолання міжкультурних відмінностей.

Визнання існування відмінностей дає можливість усвідомити, щоу кожної людини існують свої правила тасоціальні норми, моделі мислення та поведінки, що відрізняють його від інших. При цьому хід процесуспілкування залежить від того, як людинасприймає ці відмінності.Боязнь труднощів і незручних ситуацій, властива багатьом людям, може бути причиною уникнення міжкультурних контактів. Але для фахівця в області МКК труднощістають тим мотиваційним поштовхом, який допомагає здобувати нові навички спілкування тауникати неправильногорозуміння один одного. Для досягнення успішногорезультатуспілкування ми повинні вважати відмінності між людьми необхідними. Адже спілкування з точною копією себе навряд здатне принести задоволення, а відмінностіоточуючих допомагають знайти нам новий погляд на наші переваги і недоліки.

Наше ставлення доспіврозмовника впливає на те, як буде інтерпретовано повідомлення. Наприклад, якщо ваш друг скаже: «Не могли б ми почати роботу

над цим проектом?», ми сприймемо це як просте прохання почати або закінчити роботу. Однак якщо ці же слова будуть сказані начальником, вони набудуть більш вимогливий тон та викличуть бажання захиститися або погодитися.

Зміст повідомлень також впливає на взаємини. Так, ми налаштовані доброзичливіше по відношенню до колеги, що постійноробить нам компліменти, та гірше ставимося до того, хто нас постійно критикує. Усвою чергу нашаоцінкаспіврозмовника впливає наоцінкуінформації, яку ми від ньогоотримуємо. Чим більше ступінь довіри між людьми, тим більше важливою вважається інформація, яка надходить в результатіспілкування між ними.

Міжкультурна комунікація може бути описана за допомогою когнітивних, соціальних та комунікаційних стилів, використовуваних людьми. Хтось демонструє домінуючий комунікативний стиль, хтось - підлеглий. Деякі люди турботливі та теплі, інші - холодні та бездушні. Деякі прагнуть бути авторитарними, інші вважають за краще підкорятися. Крім того, люди грають різні комунікативніролі, які диктують відповідні комунікативністилі.

Безсумнівно, МКК багато в чому залежить від скорочення рівня невпевненостіспіврозмовників. У будь-яких взаєминах завжди є деяка двозначність. Нам хочеться знати, як наш співрозмовник ставиться до нас, які його наміри, чогослід чекати надалі. Всі люди відчувають дискомфорт, задаючи ці питання, тому, щоб позбутися від нього, людина вибирає оптимальний стиль поведінки, що дозволяє домогтися максимуму взаєморозуміння, коли залишається мінімальна кількість питань.Можливість передбачити подальший перебіг подій дає нам відчуття психологічного комфорту. Тому чим менше невідомостіу взаємодії, тим краще ми себе почуваємо в конкретній ситуації.

Проте, будь-якій комунікації притаманні деякі двозначність та неясність. Урідній культурі їх рівень скорочується за допомогою стандартних способів та можливостей передбачення. Наприклад, для привітання існує набір встановлених жестів таритуалів, які ми розуміємо таочікуємо від

партнера.Якщоспіврозмовники належать дооднієї культури, їм не важко буде зрозуміти такі дії, що помітно полегшують процеси взаєморозуміння. Спілкування з представниками іншої культури означає, що найпростіші та найбільш часто вживані жести можуть мати різне значення. Егоозначає, щорівень невизначеності та двозначностірізко зростає та призводить до більшого числа варіантів та моделей поведінки.

Робота над скороченням рівня невизначеностіскладається з трьох етапів:

■ преконтакта;

■ початковий контакт;

■ Завершення контакту.

Рівень преконтакта передбачає, щоуспіврозмовників складається попереднє враження один проодного. У процесіспілкування ми підсвідомо переходимо від ненаправленого вивчення обстановки до цілеспрямованого, усвідомлюємо, що наш партнер є частиною комунікативної ситуації. З цього моменту ми отримуємо великий обсяг невербальної інформації з контролю над поведінкою, жестами та навіть зовнішністю цієї людини - відбувається «взаємне сканування».Більшість стратегій редукції невпевненості припускають вилучення інформації через невербальні канали.

Настадії **початкового контакту**, в перші хвилини вербальної взаємодії, формується перше враження проспіврозмовника. Існує думка, щорішення про продовження або припинення контактами приймаємо в перші чотири хвилини розмови. Уже в перші дві хвилини ми робимо висновки про те, чи подобається ця людина, чи розуміє він насі чи не витрачаємо ми даремно час.

Завершення контакту пов'язано з нашою потребою в припиненніспілкування. При цьому ми намагаємося охарактеризувати нашогоспіврозмовника по значимих для нас моделях. По-перше, ми намагаємося зрозуміти його поведінку таробимо висновок про мотивацію його вчинків. Якщо його дії нам подобаються, ми вважаємо, що в їх основі лежить позитивна мотивація. Негативні дії викликають в нас негативнісудження про людину.По-друге, якщо перше враження про людину позитивне, ми

продовжуємо приписувати йому позитивні якостіі при продовженні контакту. Якщо перше враження негативне, ми й далі будемо вважати його поганою людиною. Іншими словами, створиться позитивнаабо негативнаатмосфера контакту.

Системи комунікацій в різних культурах передаються від покоління до покоління та засвоюються в процесіінкультурації. Для кожної культури існують єдино прийнятністиліспілкування.

Наприклад, в Саудівській Аравії для спілкування властива велика кількість компліментів, знаків подяки й уваги. Тут ніхто не буде публічнокритикувати колегу, інакше його звинуватять в грубості й неповазі. Американці досить неформальніі переходять досутісправи відразу же, без зайвих розмов. Англійці мають якусь внутрішню витонченість, вважають за краще взаєморозуміння й контроль при спілкуванні з іншими. Ці приклади доводять, як важливо знати й розуміти міжкультурний стиль спілкування тих людей, з якими ми співпрацюємо.

1.4 . Модель освоєння чужої культури М. Беннета

Аналіз процесусприйняття чужої культури поставив перед дослідниками закономірне питання про цілеспрямоване навчання, спеціальну підготовку людини до життя в чужій культурі й до міжкультурної взаємодії. Як вважає один з найбільших фахівців з МКК М. Беннет, для цього потрібнорозвинути у людини міжкультурну чуйність (чутливість) - чуттєве сприйняття й тлумачення культурних відмінностей.Людям важливоусвідомити не схожість між собою, а відмінності, тому що всі труднощі МКК виникають саме через неприйняття міжкультурних відмінностей.

На думку Беннета, усвідомлення культурних відмінностей проходить кілька етапів. На початковому етапусаме існування цих відмінностей зазвичай не усвідомлюється людиною. На наступному - інша культура починає усвідомлюватися як один з можливих поглядів насвіт, міжкультурна чуйність зростає, людина відчуває себе членом більш ніж однієї культури.Наостанніх

стадіях розвитку міжкультурна чуйність зростає, так як визнається існування кількох точок зору насвіт. Далі формується новий тип особистості, свідомо яка відбирає й інтегрує елементи різних культур.

Модель Беннета говорить не просто про початковий, середній та кінцевий етапи розвитку, а й підкреслює зміни, що відбуваються на кожному етапі.

Зміст етноцентристських етапів:

■ заперечення: ізоляція, сепарація;

■ захист: дифамація, перевага, зворотний розвиток;

■ применшення: фізичний універсалізм, трансцендентний універсалізм.

Зміст етнорелятівних етапів:

■ Визнання: повага до відмінностей в поведінці; повага до відмінностей в системі цінностей;

■ адаптація: емпатія, плюралізм;

■ інтеграція, контекстуальнаоцінка; конструктивна маргінальність.

Етноцентристські етапи. Під етноцентризмом в культурній антропології розуміється сукупність уявлень про власну етнічнуспільність та її культуру як про центральну, головну по відношенню доінших. Зазвичай на цю роль претендує власна, рідна культура.

Однією з форм етноцентризму є заперечення будь-яких культурних відмінностей між народами. Етноцентристськаособистість просто не сприймає існування культурних відмінностей.Заперечення може виявлятися як через ізоляцію, так і через сепарацію.

Ізоляція розуміється насамперед як фізичнаізоляція народів та культур. Вонасприяє етноцентризму: якщо людина не стикається з чужими, немає необхідності замислюватися про культурні відмінності. В наші дні практично не може бути повної фізичної ізоляції (хіба що знайдеться невідоме плем'я в нетрях Амазонки), але цілком можлива відноснаізоляція.

Наприклад, можливаізоляція маленького містечка з гомогенним населенням в великій багатонаціональній країні, де культурні відмінності не відчутні, їх випускають з поля зору при сприйнятті навколишньогосвіту.

Прикладом ізоляції може бути поведінка багатьох туристів за кордоном, де вони шукають схожість зісвоєю культурою і з цього помічають тільки знайомі предмети. Так, багатоамериканців в Японії бачать тільки хмарочоси, кафе «Макдональдс» іавтомобілі.Іншими словами, у цих людей не вистачає категорій для констатації культурних відмінностей. Частковаізоляція може виявлятися також у використанні дуже широких категорій для культурної відмінності. Так, люди згодні, що є різниця між європейцями іазіатами, але не бачать відмінностей між японцями та корейцями і тому подібне

Сепарація являє собою зведення фізичних абосоціальних бар'єрів для створення дистанції від усього, що відрізняється від власної культури.Вона виступає як засіб збереження заперечення. Уреальній практиці взаємодії культурсепарація зустрічається набагато частіше, ніж ізоляція. Подібні бар'єри створюються зарасовими, етнічними, релігійними, політичними таіншими підставами, щорозділяє людей на численні тарізноманітні групи. Наприклад, в Америці жителі нетрів часто належать доіншої раси, та їх матеріальніумови життя сприяють расовій дискримінації.

На перший погляд заперечення може здатися прийнятною формою міжкультурних контактів, оскільки люди, щорозділяють цю позицію, не шукають сварок до тих пір, поки інші тримаються від них на відстані та поводяться мирно. На етапі заперечення люди більш ввічливі, ніж на етапі захисту. Але у заперечення є небезпечнасторона - прихований переклад інших, несхожих людей в нижчу категорію.

Важливо відзначити, що заперечення - це привілей домінантних груп населення. Членам малих груп, чиє відміну заперечується, важко довести іншим, що вона є.

На етапі заперечення найкращим методом формування міжкультурної чутливості є організація міжкультурних заходів - міжнародних вечорів, тижнів міжкультурногообміну, де можна познайомитися з чужою музикою, танцями, костюмами, кухнею та тому подібне. Це допомагає сформувати більш конкретне розуміння найбільш загальних культурних категорій.Важливо просто

визнати існування міжкультурних відмінностей, уникаючи їх обговорення, так як слухачіабо проігнорують такуінформацію, або відкинуть все пояснення. Коли ці відмінності починають усвідомлювати, першою реакцією є зростання напруженості, що веде до наступного етапу - захисту.

На етапі**захисту** людинасприймає культурні відмінності як загрозу для свогоіснування і намагається їм протистояти. Оскільки існування відмінностей визнається як реальний факт, то захист являє собою крок вперед урозвитку міжкультурної чуйності в порівнянні з запереченням.

Дифамація (наклеп) - перша форма захисту, негативнаоцінка відмінностей, пов'язана з формуванням негативних стереотипів. При цьому негативні характеристики приписуються кожному члену відповідної соціокультурної групи. Наклеп може поширюватися нарасу, етнос, стать, релігію і т.д. Вона буває неявною, наприклад, прохання насемінарі підтвердити, що якась група дійсно є джерелом неприємностей.Але є і більш серйозні форми наклепу, коли намагаються раціональнообґрунтувати негативністереотипи, довести неповноцінність тієї чи іншої групи. Саме так діють різногороду екстремістськіорганізації.

Рух від дифамації до наступних етапів ускладнено через щорозвивається ненависть, яка породжує тенденцію повернення до заперечення. Багато людей, якіусвідомлюють свою ненависть до чужих ірозуміють, що це ненормально, воліють повернутися доізоляції, вважаючи це кращим для всіх станом.Проблему можна вирішити, виховуючи культурнусамоповагу.

Захищаючи свої культурні відмінності, людина приходить до відчуття переваги, підкреслення свого високого культурногостатусу, причому пряме заперечення чужої культури не є обов'язковою рисою цього відчуття. Почуття переваги проявляється у вигляді гордості засвою расу, стать і тому подібне Природно, чуже сприймається найчастіше як те, що має більш низький статус.У теоретичному плані прикладом переваги може слугувати класичний еволюціонізм в етнології, щостоїть на позиціях європоцентризмуі котрий вважає всіінші культури менш розвиненими. В рамках цієї ж концепції з'явився

і широко використовується сьогодні термін «країни, щорозвиваються», що має наувазі еталон розвитку всіх країн європейський іамериканський рівні.

Звичайно, етап переваги являє собою крок вперед порівняно з етапом дифамації, тому що тут відмінність оцінюється менш негативно, його визнають, хочаі з позицій етноцентризму.На цьому етапі дуже небезпечноскотитися на позиції ненависті до чужинців. Не можна також допустити, щоб гордість засвою культурусталасаме метою.

Зауважимо, що не домінуючі етнічні групи і національні меншини починають свій шлях розвитку міжкультурної чуйностісаме з етапів переваги і наклепу, затримуючись на них досить довго.

Зворотній розвиток (повна зміна) не є обов'язковим етапом міжкультурногорозвитку, хоча його переживають багато з тих, хто довгий час проживає за кордоном. Воноозначає очорнення своєї власної культури і визнання переваги іншої. Суб'єктивне значення, приписуване культурномурозходженню, залишається тим же, просто відбувається заміна культури, якасприймається як інша, відмінна.

Настадії захисту важливо звернути увагу на ті елементи, які є загальними для всіх взаємодіючих культур, іособливо на те, що є в них позитивного. Якщослідом за етапом захисту не буде етапу применшення, а відбудеться стрибок до прийняття абоадаптації, це може привести до зміцнення захистуі відмови від подальшогорозвитку міжкультурної чутливості.

Етап применшення (мінімізації) - остання спроба зберегти етноцентристську позицію. На цьому етапі культурні відмінності відкрито визнаються і не оцінюються негативно, як на етапі захисту. Вони розглядаються як щось тривіальне, природне, незначне в порівнянні з культурним подібністю. Приймається позиція єдиної людської сутності, якаілюструється відомим «золотим правилом»: стався доінших людей так, як ти б хотів, щоб вони ставилися до тебе.Це правило має наувазі, що всі люди однакові, але при всій зовнішній привабливості даний підхід також залишається

етноцентричним, оскільки «універсальні» характеристики людей беруться зісвоєї культури іозначають «будь, як я».

Фізичний універсалізм є першою формою мінімізації і виходить з того, що всі люди, незалежно від їх расової, етнічної або культурної належності, мають загальні фізичні характеристики, які забезпечують однакові матеріальні потреби і вимагають поведінки, зрозумілої будь-якій людині. Логічним наслідком з цих посилок буде твердження, що всі культурні відмінності зводяться до кількох не надтосуттєвих характеристик.Але важливорозуміти, що хоча люди і мають схожі фізичні потреби, їх задоволення відбувається в специфічномусоціальномуі культурному контекстах, тому на даному етапі важливоознайомити людей з емпіричним матеріалом, що підкреслює значення соціального контексту людської поведінки. Фізичний універсалізм є результатом емпіризму, підходу, який прагне доузагальнення досвідчених (в основному природно-наукових) даних.

Трансцендентальний універсалізм є своєрідним аналогом фізичного. Він передбачає, що всі люди є продуктом якогось єдиного принципу чи підходу (найчастіше творінням Бога). Найвідоміший приклад - твердження Біблії, що людинастворена заобразом і подобою Божою.

На цьому етапірозвитку міжкультурної чуйності найбільш ефективнірозповіді про власний досвід міжкультурного контактуіінші приклади, щоілюструють культурні відмінності в поведінці.Особливо корисна зустріч з представниками іншої культури, здатними наочно продемонструвати ці відмінності.

Етнорелятивістськіетапи. Перехід від етноцентризму до етнорелятивізму здійснюється через зміну парадигми - від абсолютизму дорелятивізму. Фундаментом етнорелятивізму є припущення, що поведінку людини можна зрозуміти тільки виходячи з конкретної культурної ситуації, щоу культурної поведінки немає стандарту правильності.Культурні відмінності - це не добре і не погано, вони просто є, а типи поведінки розглядаються як прийнятніабо неприйнятні в залежності від конкретних соціокультурних умов.

Людям властиво визнавати необхідність жити разом в мультикультурномусуспільстві, тому вони готові поважати інших і вимагати поваги досебе.

Етнорелятивізм починається з визнання культурних відмінностей як неминучогоі позитивного факту, проходить через етап адаптації до них і може завершитися формуванням міжкультурно компетентної особистості.

Черговим, за поданнями М. Беннета, етапом розвитку міжкультурної чуйностііодночасно першим етапом етнорелятивізму є визнання (схвалення), коли існування культурних відмінностей приймається як необхідний людський стан. Спочатку визнаються відмінності в поведінці, потім - в культурних цінностях і т.д.

Найочевидніша відмінність в поведінці - мова. Вербальна поведінкасильно варіюється в різних культурах.Людина починає бачити поведінкуінших людей через призму фундаментальних культурних відмінностей, а не як варіант універсальних культурних істин, починає усвідомлювати, що мови - це не різні коди спілкування, що виражають одні й ті ж ідеї, а засіб формування картини світу, що наше бачення світуу багато чому визначається тим, як ми говоримо. В цей же час відбувається знайомство з особливостями невербальної поведінки, несподіваними для непідготовленої людини.

Цей етап є своєгороду підґрунтям для визнання відносності культурних цінностей - головного елементау вихованні міжкультурної чутливості. Людина приймає різні погляди насвіт, що є основою культурних варіацій в поведінці. Цінності повиннірозглядатися як прояв чисто людської здатностіосвоєння світу. Ми можеморобити це по-різному, тому цінностіу людей можуть бути різними.Якщо ж ми зафіксуємо цінностіі вони стануть чимось стабільним і незмінним (річчю), вони можуть почати своє власне існування і повернути нас до етноцентризму.

Адаптація (пристосування). На цьому етапі відбувається поглиблення відчуття етнорелятивізму, з'являється усвідомлення того, що культура - не

застиглий факт, а процеси. Тому краще говорити не про те, що люди мають культуру, а про те, що вони залучені в неї. Адаптація передбачає розвиток альтернативних комунікативних умінь і поведінкових моделей.Тільки розставивши культурнірамки, люди зможуть спілкуватися з позицій етнорелятивізму. Адаптація починається з емпатії (співчуття) і завершується формуванням плюралізму.

Емпатіяозначає можливість відчувати різні відчуття в процесі комунікації наосновісвоїх уявлень про потреби іншої людини.

Більш глибокаадаптація пов'язана з плюралізмом, під яким мається наувазі не простоусвідомлення відмінності культур, а й повне розуміння цієї відмінності в конкретних культурних ситуаціях, що можливо лише як результат особистого досвіду життя в чужій культурі. Зазвичай для цього потрібно не менше двох років. Плюралізм демонструють діти емігрантів і ті, хто виріс в декількох культурах (якщо, наприклад, батьки належать дорізних культур).

Для плюралізму характерноусвідомлення культурних відмінностей як частини себе, власної ідентичності. Для таких людей повага відмінностей означає повагу досебе. Цим плюралізм відрізняється від емпатії, при якій інший погляд насвіт все ще перебуває «поза» особистістю. Фактичнорезультатом плюралізму є бікультуралізм або мультикультуралізм. Плюралізм, будучи частиною високогорівня міжкультурної чуйності, виступає узагальненням позитивногоставлення до культурних відмінностей.

Інтеграція - повне пристосування до чужої культури, яка починає відчуватися як своя. На цьому етапі можна говорити про формування мультикультурної особистості, чия ідентичність, крім власних, включає інші життєві принципи. Така людина психологічноісоціально готова зрозуміти безліч реалій, здатна дообдуманого вибору вчинків в специфічній ситуації, а не просто діє відповідно до норм своєї культури. Іноді використовують терміни «міжкультурна», «інтернаціональна», «універсальна» особистість.

Контекстуальнаоцінка - перша фазаінтеграції - описує механізм, котрий дозволяє людиніаналізувати іоцінювати ситуацію, коли можливо кілька

варіантів культурної поведінки. Нарівніадаптації можлива такаситуація, коли людині всіальтернативні моделі поведінки здаються однаково хорошими. Контекстуальнаоцінка дозволяє вибрати найкращу модель поведінки в конкретній ситуації: десь вчинити по-американськи, десь - по-японськи і тощо.Подібна формаінтеграції є вершиною розвитку міжкультурної чуйності для більшості людей. Подальший розвиток міжкультурної чуйності для непрофесіоналів просто не потрібно.

Проте деякі люди опановують **конструктивну маргінальність**. На цьому етапі з'являється міжкультурна (мультикультурна, маргінальна) особистість. Вона перебуває незалежно від культурних рамок в силу можливості піднятися на метарівень аналізуситуації. Для такої людини немає природної культурної ідентичності, як і немає абсолютно правильної поведінки.При цьому людина як би звільняється від кайданів культури і відкриває для себе, що є багатоспособів бути «хорошим», «чесним» і «красивим». Це схоже на підйом в гору. Коли ми досягаємо вершини, то бачимо, що всістежки внизу в кінцевому підсумку ведуть доодніїї вершиніі кожна являє собою унікальний пейзаж.

Після цього можна подивитися на культури як об'єктивно, так ісуб'єктивно, використовувати туабоіншу культуру без явного конфлікту, включати різні лінгвістичніі культурні кодовісистеми. На цьому етапі не важливо, представником якої культури і якого народу тебе вважають інші. Повнасвобода відчувається як в когнітивній, в емоційній і поведінкових сферах.

Звичайно, мультикультурна людина - це ідеал.Процес психічного зростання від монокультурної людини до мультикультурності - це процес зміни, при якому нові елементи життя об'єднуються з повним розумінням того, що таке культура. Цей процес пов'язаний зістресом та напругою через необхідність пристосування до тиску навколишньогосередовища. Не всі люди здатні на це.Більш того, оскільки результатом даного процесу може стати психічне захворювання (розщеплення свідомості), постає питання про можливість та необхідність мультикультуралізму. Проте сучасні дослідники погоджуються з тим, що мультикультурність повиннастати важливою

людською тасоціальною цінністю, тим ідеалом, до досягнення якогослід прагнути.

РОЗДІЛ 2. СОЦІОКУЛЬТУРНИЙ АСПЕКТ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

2.1 Міжкультурні конфлікти та шляхи їх вирішення

Людина, наскільки б неконфліктною вона не була, не в змозі прожити без будь-яких розбіжностей з оточуючими. Відомо, щоскільки людей - стільки й думок, тому думки різних людей неминуче вступають в суперечність один з одним.

Усучасній конфліктології виникнення конфліктів пояснюється різними причинами. Зокрема, існує точка зору, згідно з якою ворожнеча таупередженість між людьми одвічні та кореняться в самій природі людини, в йогоінстинктивній неприязні дорозбіжностей.Так, представники соціал-дарвінізмустверджують, що законом життя є боротьба заіснування, якаспостерігається в тваринномусвіті та проявляється в людськомусуспільствіу виглядірізногороду конфліктів. Таким чином, конфлікти для людини так само необхідні, як харчування абосон. Проведеніспеціальні дослідження спростовують цю точку зору, доводячи, що як ворожість доіноземців, так іупередження проти якоїсь конкретної народності є загальними.Вони виникають під впливом причин соціального характеру. Цей висновок повною мірою відноситься і до конфліктів, що носять міжкультурний характер.

Діапазон причин виникнення міжкультурних конфліктів (як і конфліктів взагалі) гранично широкий: в їх основі можуть лежати не тільки недостатнє знання мови і пов'язане з цим просте не розуміння партнера по комунікації, а й глибші причини, нечіткоусвідомлюванісамими учасниками.Конфлікти можнарозглядати тільки як деструктивнусторону процесу комунікації. Відповідно до теорії позитивного конфлікту, конфлікти розуміються як неминуча частина повсякденного життя і не обов'язково повинні носити дисфункціональних характер.

Існує безліч визначень понять «конфлікт». Найчастіше під конфліктом розуміється будь-якій вид протиборстваабо не збіг інтересів. Відзначимо

тіаспекти конфлікту, які, на наш погляд, безпосередньо пов'язані з проблемою міжкультурногоспілкування.Виходячи з цього конфлікт буде розглядатися не як зіткнення або конкуренція культур, а як порушення комунікації.

У процесі комунікації з представниками інших культур причинами напруженостіі конфлікту дуже часто бувають помилки атрибуції, в побудові яких величезнуроль грає знання або незнання культурних особливостей партнерів. Володіння такою інформацією дозволяє багато чого прояснити щодо того, що є бажаним і на що накладається табу в кожній конкретній культурі.

Невірніатрибуції, викликаючи, безумовно, певні напруги в комунікації, зовсім необов'язково повинні привести до конфлікту.Процес переходу конфліктної ситуації в конфлікт не має вичерпного пояснення в спеціальній літературі. Так, П. Куконков вважає, що перехід від конфліктної ситуації до власне конфлікту йде через усвідомлення протиріччя самими суб'єктами відносин, тобто конфлікт виступає як усвідомлене протиріччя. З цього випливає важливий висновок: носіями конфліктів виступають самісоціальніактори.Тільки в тому випадку, коли ви самі для себе визначаєте ситуацію як конфліктну, можна говорити про наявність конфліктної комунікації. Згідно К. Делхес, існують три основні причини комунікаційних конфліктів:

1) індивідуальніособливості комунікантів;

2) соціальні (міжособистісні) відносини;

3) організаційні відносини.

Доособистісних причин конфліктів належать яскраво виражені норовливість і честолюбство, фрустрованііндивідуальні потреби, низька здатність або готовність доадаптації, пригнічена злість, незговірливість, кар'єризм, жага влади абосильна недовіра. Люди, наділені такими якостями, часто викликають конфлікти.До**соціальних причин** виникнення конфліктів відносять сильно виражене суперництво, недостатнє визнання здібностей, недостатню підтримкуабо готовність до компромісів, щосуперечать метіі засобам для їх досягнення. До**організаційних причин** конфліктів відносять

перевантаження роботою, неточніінструкції, неясні компетенції чи відповідальність, суперечать один одному цілі, постійні зміни правил і приписів для окремих учасників комунікації, глибокі зміни або переструктуризацію позицій таролей, щовкоренилися.

Виникнення конфліктів найбільш ймовірносеред людей, які знаходяться між собою в досить залежних відносинах (наприклад, партнери по бізнесу, друзі, колеги, родичі, подружжя). Чим тісніше ці відносини, тим імовірніше виникнення конфліктів, тому частота контактів з іншою людиною підвищує можливість виникнення конфліктної ситуації у відносинах з ним. Це вірноі для формальних, і для неформальних відносин.Таким чином, в міжкультурномуспілкуванні причинами комунікативних конфліктів можуть виступають не тільки культурні відмінності. За цим частостоять питання влади чи статусу, соціальне розшарування, конфлікт поколінь і т.д.

Уситуації міжкультурної напруженостіабо конфліктуспостерігається надмірне акцентування відмінностей між ворогуючими сторонами, яке іноді набуває форми протиставлення власної етнічної групи іншій групі.

Слід сказати, що в реальному житті міжкультурні конфлікти в чистому вигляді не зустрічаються. Реальні відносини припускають наявність чималої кількості взаємопроникаючих конфліктів, і було б помилкою вважати, що в основі будь-якого конфлікту між представниками різних культур лежить незнання культурних особливостей партнера по комунікації.Не варто, таким чином, плекати ілюзій щодо того, щоодне лише знання культурних відмінностей є ключем дорозв'язання міжкультурних конфліктів, проте завжди слід враховувати, що можливе порушення комунікації може бути викликано невірними атрибуціями комунікантів.

Сучасна конфліктологія стверджує, що будь-якій конфлікт можна врегулювати або значно послабити, якщосвідомо дотримуватися одного з п'яти стилів поведінки.

1. Змагання («правий той, хтосильніший») - активний, що не прагне доспівпраці. Ця манера поведінки необхідна в такій ситуації, коли одна зісторін

з великим завзяттям домагається своїх цілей і прагне діяти в своїх інтересах, незалежно від того, який вплив це справляє наінших.Подібний спосіб вирішення конфлікту, щосупроводжується створенням ситуації «перемога - поразка», використанням суперництваі гри з позиції сили для досягнення своїх цілей, зводиться до підпорядкування однієї сторони іншою.

2. Співпраця («давайте вирішимо це разом») - активний, прагне доспівпраці. У даній ситуації обидвісторони конфлікту прагнуть до досягнення своїх цілей.Подібна манера поведінки характеризується прагненням вирішити проблему, з'ясувати розбіжності, обмінятися інформацією, бачити в конфліктістимул до конструктивних рішень, які виходять зарамки даної конфліктної ситуації. Оскільки виходом з конфлікту вважається знаходження рішення, вигідногообом сторонам, такастратегія часто називається підходом «перемога - перемога».

3. Відхід від конфлікту («дайте меніспокій») - пасивний і не прагне доспівпраці. Одна зісторін може визнавати, що конфлікт має місце, але вибирає манеру поведінки, яка прагне уникнути конфліктуабо заглушити його. Такий учасник конфліктусподівається, що він вирішиться сам собою, тому вирішення конфліктної ситуації постійно відкладається, використовуються різні напівзаходи, щоб заглушити конфлікт, або приховані заходи для того, щоб уникнути більш сильної конфронтації.

4. Поступливість («тільки після вас») - пасивний, прагне доспівпраці. В окремих випадках одна зісторін конфлікту може спробувати заспокоїти іншусторонуі поставити її інтереси вище за власні. Подібне прагнення заспокоїти іншого передбачає поступливість, підпорядкування і податливість.

5. Компроміс («давайте підемо назустріч один одному») - при цій манері поведінки обидвісторони конфлікту йдуть на взаємні поступки, частково відмовляючись від своїх вимог. У цьому випадку ніхто не перемагає і ніхто не програє. Подібний вихід з конфлікту випереджають переговори, пошуки варіантів і шляхів до взаємовигідних угод.

Як і будь-який інший аспект МКК, стиль вирішення конфліктів визначається особливостями культуручасників конфлікту. Так, однією з головних норм діловогоспівробітництва в Японії є практика переговорів при вирішеннірізних складних питань. Багато видів діловогоспівробітництва здійснюються в Японії наосновіусної домовленостісторін. Американці ж не можуть собіуявити, як можнасісти застіл іспокійнорозмовляти з партнером, котрий не виконує своїх зобов'язань.Значні культурні відмінності можнаспостерігати в методах вирішення конфліктів між британськими і китайськими менеджерами: китайці вважають за краще більш пасивністилі поведінки, такі як компроміс та поступливість, а британцям більш властивіактивністилі, наприклад співпрацю або змагання. Поведінка китайців пояснюється їх прагненням до гармонії і збереженню особи, стосунків між людьми в китайськомусуспільстві ґрунтуються наусвідомленні, що людинаіснує тільки як частинародини або клану.Це вимагає від індивіда поваги досуспільної ієрархії. Необхідність вияву шанобливості достарших орієнтує китайців на підпорядкування влади і придушення агресії. Ідея гармонії спонукає їх завжди шукати золотусередину з крайнощів і вчить досягнення рівноваги за допомогою контролю емоцій. І нарешті, поняття «особа» виховує у китайців вміння тримати себе в руках, не втрачати відчуття власної гідності, не створювати ситуації, що ведуть до «втрати обличчя» іншими людьми.

2.2. Поняття ісутність міжкультурної компетентності

Головною метою ісенсом будь-якого комунікативного процесу є бажання бути зрозумілим своїм партнером, що передбачає необхідність максимально повної точно донести свою інформацію, знання і досвід доспіврозмовника. А це означає, що ефективність спілкування прямо пропорційнарівню взаєморозуміння між комунікантами. Однак для досягнення взаєморозуміння необхідна певнасукупність знань, навичок іумінь, загальних для всіх комунікантів, яка в теорії МКК отримали назву**міжкультурної компетентності**.

На відміну від процесу МКК питання міжкультурної компетентності до теперішнього часу не стали предметом спеціальних досліджень. Данаобставинаобумовлює необхідність більш ґрунтовного йогоаналізу, для чогослід спочатку встановити сенссамого терміну «компетентність».

1) володіє компетенцією;

2) знає, хторозуміється на певній галузі діяльності.

Крім того, в латинській мові також існує подібний до нього поняття «компетенція» (ccmpetentia - «приналежність по праву»), яке визначається наступним чином:

1) коло повноважень будь-якогооргануабо посадової особи;

2) коло питань, в яких данаособа володіє знаннями, досвідом.

Етимологічно термін «компетентність» утворений від слова «компетентний» (ccmpetens), яке в латинській мові буквальноозначає «відповідний, здатний», хоча найчастіше вживається в наступних значеннях:

Етимологічна близькість термінів «компетенція» і «компетентність» закономірно породила проблему їх інтерпретації, що виразилася, зокрема, в тому, що в одних випадках їх значення розмежовується: «компетенція» і «компетентність» розглядаються як самостійні поняття, перше з яких означає «повноваження »,«права », а друге - характеристику носія цих повноважень. В інших випадках «компетентність» розглядається як реалізація компетенції або навіть як поняття, тотожні за змістом.

Усучасній науковій літературі немає єдності щодо змісту цих понять. Так в словникуіноземних слів терміни «компетенція» і «компетентність» трактуються по-різному. Компетенція там розуміється у двох значеннях:

1) коло повноважень будь-якогооргануабо посадової особи;

2) коло питань, в яких данаособа володіє пізнанням і досвідом.

Термін «компетентний» там також представлений в двох значеннях:

1) володіє компетенцією;

2) обізнаний, досвідчений з певній галузі.

Поняття «компетентність» має теж два пояснення:

1) володіння компетенцією;

2) володіння знаннями, що дозволяють судити про що-небудь.

Сьогодні питаннями професійної компетентностіі її спеціальних різновидів займається нова наука**-акмеологія**, якарозглядає компетентність з системних позицій, виділяючи в ній підсистеми професіоналізму діяльності, нормативногорегулювання діяльності та поведінки іін.Прихильники акмеологічного підходу в структурі професіоналізму виділяють «гармонійне поєднання високої професійної компетентності та професійних умінь і навичок нарівні професійної майстерності, а також акмеологічних інваріантів професіоналізму, які виступають в якостіспеціальних базисних умінь».Виходячи з цього, професійна компетентність визначається ними як «головний когнітивний компонент підсистеми професіоналізму діяльності, сфера професійного ведення, постійно дедалі ширшасистема знань, що дозволяє здійснювати професійну діяльність з високою продуктивністю.

Знайомство з роботами російських дослідників дозволяє зробити висновок, що поняття «компетентність» вони пов'язують з досить широким колом явищ, котрий включає в себе знання, вміння, навички, певний рівень розвиткурізних здібностей, в сукупності забезпечують індивідурішення будь-якої задачіабо допомогу в здійсненні будь-якої діяльності.

Таке розуміння компетентності показує, що вона являє собою складне соціокультурне явище, яке включає різні її види. На думкуА.К. Маркової, основними видами компетентності є такі:

- спеціальна (в основному професійна);
- соціальна;
- особистісна;
- індивідуальна.

Соціальна компетентність має досить складнуструктуру, якаоб'єднує в собі лінгвістичний, інформаційний тасоціально-культурний таін. компоненти. З цих основних компонентів соціальної компетенції для міжкультурної компетенції, на мій погляд, визначальнуроль відіграє соціокультурний

компонент, котрий в практиці комунікації виступає як соціокультурна компетентність.

Соціокультурна компетентність являє собою готовність та здатність партнерів по комунікації до ведення діалогу, наосновіі знань власної культури та культури партнера. Вона передбачає вміння орієнтуватися в часі та просторі, соціальний статус партнера, використання мовних норм (формальний, неформальний стилі, жаргон, професійна лексика та т.д.), в міжкультурних відмінностях поведінкових ритуалів та т.д. Іншими словами, її зміст складають:

■ знання знаків та вміння користуватися знаковими системами відповідногосоціокультурногооточення;

■ знання та вміння користуватися невербальними засобами комунікації, впізнаваними тарозуміються в цьомусоціокультурномусередовищі;

■ знання способів зв`язку та вміння користуватися каналами зв`язку, аргументувати тарозуміти сенс дій та вчинків своїх партнерів поспілкуванню.

Ступінь володіння цими знаннями та вміннями визначає рівень комунікативної компетентностііндивіда та форму взаємодії з партнерами по комунікації. Відповідно відсутність компетентних знань як своєї, так і чужої культури є джерелом конфліктів, криз, нерозуміння або непорозуміння партнерів по комунікації. Тому важливою складовою частиною соціокультурної компетентності є міжкультурна компетентність.

У вітчизняній теорії комунікації термін «компетентність» вживається в значенні «сукупність знань, навичок іумінь», а також «здатність особистості до здійснення будь-якої діяльності, будь-яких дій», «рівень сформованості міжособистісного досвіду, тобто навченості взаємодії з оточуючими, який потрібноіндивіду, щоб урамках своїх здібностей ісоціальногостатусууспішно функціонувати в даномусуспільстві»або ж як «здатність до виборуіреалізації програм мовної поведінки в залежності від здатності людини орієнтуватися в різній обстановці, тобто вміння оцінювати ситуації з урахуванням теми, завдань, комунікативних установок, що виникають в учасників доі під час бесіди».

У зарубіжній літературі підхід до компетентності дещоінше. Тут термін «соціальна компетентність» є давноусталеними, особливо в областісоціально-психологічних досліджень. Поняття «компетентність» там широко використовується при розгляді питань соціальних здібностей особистості, встановлення рівнів соціальної компетентності, виявлення її компонентів і т.д.

Так, наприклад, англійські дослідники в структурі компетентності виділяють три рівні:

1) інтегративна компетентність - здатність доінтеграції знань і навичок і їх використання в практичній життєдіяльності;

2) психологічна компетентність - розвиненасистема емоцій, здатна забезпечити адекватне сприйняття навколишньогосвітуі практичну поведінку людей;

3) компетентність в конкретних сферах діяльності, що виражається в умінні працювати з людьми, долати невизначеність, реалізовувати намічені плани і т.д.

Відомий британський психолог Дж. Равен розробив свою концепцію компетентності наоснові визначальної ролі ціннісно мотиваційної сфери особистості. Під **компетентністю** він розуміє специфічну здатність, необхідну для виконання конкретної дії в конкретній предметній областіі включає вузькоспеціальні знання, особливогороду навички, способи мислення, а також розуміння відповідальності засвої дії.

ЗаРавенном, **бути компетентним** - значить мати набірспецифічних компетенцій різногорівня. На фундаментальномурівні знаходяться всіспецифічні вміння та здібності, щоб виконати дію, а на вищому - компетентності для організації діяльності будь-якого виду: ініціатива, організаторські здібності, комунікативність, здатність дорефлексії і т.п. При цьому всі компетентності поділяються ним на три групи:

1) когнітивні;

2) афективні;

3) вольові.

Таким чином, феномен компетентності є багатокомпонентним, всі її складові частини мають властивості взаємозалежностіі взаємозамінності.

Аналіз літератури з проблеми компетентності показує неоднозначність, поліструктурність і багатокомпонентність понять «компетенція» і «компетентність». У той ж час можнастверджувати наступне:

■ компетенція і компетентність знаходяться в тісному взаємозв'язку, оскільки взаємно передбачають один одного;

■ компетентність є похідна від компетенції, але вона має специфіку, так як характеризує окремогосуб'єкта як носія компетенції;

■ ступінь розвиненостіособистісних характеристик суб'єкта компетенції визначає рівень його компетентності;

■ кількість і якість професійних іспеціальних знань суб'єкта виступають передумовою ефективної реалізації його компетентності.

Дані висновки дозволяють зробити висновок, що поняття «компетенція» висловлює зміст того чи іншого виду діяльності, а поняття «компетентність» - сукупність якостей особистості, необхідних для реалізації цього змісту. Звідси, головною підставою для поділу понять «компетенція» і «компетентність» слід вважати суб'єктивний іоб'єктивний чинники, які визначають якість діяльностііндивіда.**Об'єктивнийфактор** визначає компетенцію індивіда, так як встановлює сферу його діяльності, праваіобов'язки, закріплені в законах, указах, положеннях таінструкціях. **Суб'єктивнийфактор**служить підставою для компетентностііндивіда, оскільки визначає його здатності для здійснення відповідної діяльності. Він виражається в наявності якостей, знань, умінь, можливостей і здібностей до виконання необхідних дій.Виходячи з цього ми розглядаємо**компетентність** як сукупність знань, умінь і навичок, що дозволяють її суб'єкту ефективно вирішувати питання і здійснювати необхідні дії в будь-якій області життєдіяльності, а компетенцію ми розглядаємо як сукупність об'єктивних умов, що визначають можливостіі межіреалізації компетентностііндивіда.

Цілком очевидно, що в своїй практичній життєдіяльності кожна людина пов'язана з навколишнім світом численними відносинами самогорізного характеру. Кожне з них вимагає від нього певних знань, навичок і здібностей, щоб ці відносини зберігати, підтримувати ірозвивати. Для цього людина повинна володіти відповідною компетентністю, кількість якої визначається сукупністю його взаємин з оточенням.Таким чином, обґрунтованостверджувати, що загальний рівень компетентностііндивідаскладається із сукупностіокремих конкретних компетенцій, відповідних його взаєминам з навколишнім світом.

З усьогорізноманіття компетенцій індивіда ми виділяємо міжкультурну компетентність, яка формується в результаті процесу МКК, в свою чергу викликаногоінтенсивним взаємодією культур, породженим процесом глобалізації.

Як ми вже відзначали, в загальному вигляді процес МКК є взаємодія індивідів, які є носіями різних культур, що мають свою мову, типи поведінки, ціннісніустановки, звичаї і традиції. У цій взаємодії поведінкуіндивіда зумовлено його приналежністю до певної соціокультурної та мовної спільнот.У процесі комунікації кожен учасник виступає одночасноі як окремий індивід, і як член якоїсь соціокультурної групи, і як представник певного культурногоспівтовариства, і як представник всього людства. Звідси в йогосвідомостіодночасно містяться ііндивідуальні, ісоціально-групові, і національні, іуніверсальні знання.

Усвоїй сукупності ці знання становлять зміст міжкультурної компетентностііндивіда. Вони різноманітні засвоїм характером і включають, крім мовних знань, загальніі конкретні знання проситуацію спілкування, знання соціальних і культурних норм, знання про партнерів по комунікації і т.д. Свідомо чи несвідомо партнери по комунікації реалізують ці знання при взаємодії один з одним.

У той же час МКК, як і будь-який інший вид соціальної комунікації, завжди має свої цілі, реалізація яких обумовлює її ефективність (або

неефективність). У цьому питанні міжкультурна компетентність відіграє головнуроль, однак дане явище тільки починає привертати увагу дослідників і тому поняття «міжкультурна компетентність» починає входити в широкий науковий обіг і відповідно не має усталеного термінологічного визначення.Можна тільки відзначити кілька публікацій, в яких дане поняття описується на пропедевтичномурівні.

Однак в зарубіжній науці поняття «міжкультурна компетентність» виникло ще на початку 1970-х рр., Коли відбувалося становлення МКК як самостійного наукового напряму. В ході цього процесу нарубежі 1970 -1980-х рр. актуальними стали питання відношення доіншої культури і її цінностей, а також проблеми подолання етнокультурного центризму.У контексті дослідження даних проблем міжкультурна компетенція сталарозглядатися як «комплексаналітичних істратегічних здібностей, щорозширює інтерпретаційний спектріндивіда в процесі міжособистісної взаємодії з представниками іншої культури».

Досередини 1980-х рр. в західній науцісклалося уявлення, згідно з яким міжкультурною компетентністю можнаопанувати за допомогою знань, отриманими в процесі МКК. Знання такогороду поділялися наспецифічні, які визначалися як відомості про конкретну культуру в традиційних аспектах, і загальні, до яких відносилося володіння такими комунікативними навичками, як толерантність, емпатійне слухання, знання загальнокультурних універсалій.Однак незалежно від цього поділууспіх МКК завжди пов'язувався зіступенем опанування обома типами знань.

Відповідно до такого поділу міжкультурна компетентність у західній культурній антропології розглядається в двох аспектах.

1. Як здатність сформувати в собі чужу культурнуідентичність, що передбачає знання мови, цінностей, норм, стандартів поведінки іншого комунікативногоспівтовариства.При такому підході засвоєння максимальногообсягуінформації таадекватного знання іншої культури є основною метою процесу комунікації. Таке завдання може бути поставлено для

досягнення акультурації, аж до повної відмови від рідної культурної приналежності.

2. Як здатність досягати успіху при контактах з представниками іншого культурногоспівтовариства навіть при недостатньому знанніосновних елементів культури своїх партнерів. Саме з цим варіантом міжкультурної компетентності доводиться найчастіше стикатися в практиці комунікації.

У вітчизняній комунікативістиці міжкультурна компетентність сьогодні визначається як «здатність членів певної культурної спільноти добиватися розуміння в процесі взаємодії з представниками іншої культури з використанням компенсаторних стратегій для запобігання конфліктам «свого » та «чужого»іствoрювати в ході взаємодії нову міжкультурну комунікативнуспільноту».

В цілому, погоджуючись з даними розумінням міжкультурної компетентності, потрібно зробити одне уточнення. Поняття «міжкультурна компетентність» перш за все пов'язано з обсягом і якістю інформації про явищаі цінностііншої культури. І чим активніше використовує людина наявніу неї знання, тим вище оцінюється рівень її міжкультурної компетентності. У той же час в процесі МКК партнери переслідують певні цілі, для досягнення яких використовують певні прийоми іспособи, що дозволяють їм досягти поставлених цілей.Усукупності ці знання і прийоми іутворюють основу міжкультурної компетентності, головними ознаками якої є:

■ відкритість до пізнання чужої культури ісприйняття психологічних, соціальних таінших міжкультурних відмінностей;

■ психологічна налаштованість на кооперацію з представниками іншої культури;

■ вміння розмежовувати колективне ііндивідуальне в комунікативній поведінці представників інших культур;

■ здатність долати соціальні, етнічнії культурністереотипи;

■ володіння набором комунікативних засобів та правильний їх вибір залежно від ситуації спілкування;

■ дотримання етикетних норм в процесі комунікації.

Виходячи з цих ознак, вважається, що міжкультурна компетентність являє собою сукупність знань, навичок таумінь, за допомогою яких індивід може успішноспілкуватися з партнерами з інших культур як на буденному, так і на професійномурівнях.Наприклад, практичним вираженням міжкультурної компетентності можуть слугувати знання, що в Англії не прийнято питати про те, скільки людина заробляє, скільки він заплатив за якусь річ, там не слід також ставити запитань особистого характеру (про вік, сімейний стан, стан здоров'я і т.д.).

На підставі даногорозуміння міжкультурної компетентностіїї зміст можнарозділити на три групи знань:

1) афективні;

2) когнітивні;

3) процесуальні.

До**афективних елементів** відносяться емпатія і толерантність, які не обмежуються рамками довірливогоставлення доіншої культури - вони утворюють психологічний базис для ефективної міжкультурної взаємодії.

До групи **когнітивних елементів** відносять культурно-специфічні знання, якіслужать основою для адекватного тлумачення комунікативної поведінки представників іншої культури, як базис для запобігання нерозуміння і підстава для зміни власної комунікативної поведінки в інтерактивному процесі.

Процесуальні елементи міжкультурної компетентності є стратегії, конкретно застосовуються в ситуаціях міжкультурних контактів. Розрізняють стратегії, спрямовані науспішне протікання такої взаємодії, спонукання до мовної дії, пошук спільних культурних елементів, готовність дорозуміння і виявлення сигналів непорозуміння, використання досвіду колишніх контактів і т.д., істратегії, спрямовані на поповнення знань про культурнусвоєрідність партнера.

Процесуальні елементи міжкультурної компетентностіописуються на конкретних прикладах. Наприклад, в Німеччині прийнято дві форми звернення: перша - Sie, ввічливаі більш формальна, і друга - Du, яка є українським еквівалентом «ти» і використовується тільки при розмові з родичами, близькими друзями, дітьми. Ввічлива форма Sie вживається в усіх інших випадках, включаючи ділові зв'язки.При спілкуванні з представниками іншої культури слід користуватися тільки ввічливими формами поводження, а також уникати вживання власних назв, замість яких зазвичай прийнято використовувати слова Herr і Frau. До жінки слід звертатися тільки Frau незалежно від її сімейногостану.

Цікавою і цілком обґрунтованою нам видається точка зоруО. А. Леонтович, яка в структурі міжкультурної компетентності виділяє три складові:

1) мовну;

2) комунікативну;

3) культурну.

При цьому комунікативна компетентність, на думкуО.А. Леонтович, «передбачає наявність комплексу вмінь, що дозволяють адекватнооцінювати комунікативнуситуацію, співвіднести інтенції з передбачуваним вибором вербальних і невербальних засобів, втілити в життя комунікативний намірі верифікувати результати комунікативногоакту за допомогою зворотного зв'язку».

У цьому комплексі мовна компетентність «відповідає за правильний вибір мовних засобів, адекватних для ситуації спілкування; вірнуреференцію; співвіднесення ментальних моделей з формам і дійсності; співвідношення ментальних схем і побудов з когнітивним досвідом; здатність повторити одногоразуотриманий мовний досвід в аналогічних комунікативних ситуаціях».

Оскільки мовна компетентність охоплює лише частину не обхідних для успішної комунікації вмінь, вона доповнюється комунікативною компетентністю, якаозначає «уміння інтерпретувати специфічні для даної культури сигнали готовностіспіврозмовника вступити в МКК або, навпаки,

небажання спілкуватися, вміння визначити частку мовлення ііслухання в залежності від ситуації , вміння адекватно висловити свою думкуі зрозуміти думкуспіврозмовника, вміння направити розмову в потрібну колію»і т.д.

Дана точка зору представляється нам цілком обґрунтованою, і ми також виходимо з того, що засвоєю суттю міжкультурна компетентність являє собою єдність трьох основних перерахованих вище складових, які в своїй єдностіутворюють якісно нове ціле, що володіє власними ознаками, відмінними від кожного з компонентів, взятих окремо.Термін «компетентність» означає не простосуму знань і прийомів, використовуваних індивідом в МКК, - вона передбачає наявність комплексу вмінь, що дозволяють адекватнооцінювати комунікативнуситуацію, використовувати вербальнії невербальні засоби, що втілюють комунікативні наміри, іотримувати результати комунікативної взаємодії у виглядізворотного зв'язку.

В умовах МКК мовна компетентність означає наступне:

■ правильний вибір мовних засобів, адекватніситуації спілкування;

■ вірнуреференцію;

■співвіднесення ментальних схем з практичною дійсністю;

■ здатність повторити одногоразуотриманий досвід в аналогічних комунікативних ситуаціях.

Фактор мовної компетентності в МКК має відносний характер з кількох причин:

■ в оцінці мовної компетентності представників різних культур використовуються неоднакові критерії;

■ в різних культурах можуть не збігатися уявлення про те, що таке правильне або неправильне мовне вживання;

■ вимоги до володіння рідною мовою завжди вище, ніж вимоги до володіння іноземною мовою;

■ оцінкарівня компетенції розрізняється залежно від цілей комунікації: людина може добре справлятися з побутовим спілкуванням іноземною мовою,

але не мати достатньої компетенції для спілкування з колегами на професійномурівні.

Мова безпосередньо пов'язана з мисленням, тому процес міжкультурногоспілкування може породжувати конфлікт між рівнями мовної компетенції рідною таіноземною мовами. Для людини, яка звикла висловлювати свої думки рідною мовою точної з високим ступенем деталізації, недолік вербальних засобів наіноземній мовіістотно знижує ефективність комунікації. Уситуаціях, коли відбувається регулярнаучасть в МКК, це протиріччя стає стимулом до вдосконалення мовних навичок і переходу на більшвисокий рівень компетенції.

Комунікативна компетентність включає в себе механізми, прийоми істратегії, необхідні для забезпечення ефективного процесуспілкування. Тут передбачається розуміння не тільки закономірностей людського буття як такого, але і врахування численних культурних відмінностей, чуйність до щонайменших змін комунікативної ситуації і поведінки співрозмовника. Комунікант повинен виходити з можливості допущення будь-яких помилок і готовності їх виправити.

У МКК складовими елементами комунікативної компетенції є:

■ вміння інтерпретувати специфічні для даної культури сигнали готовностіспіврозмовника почати комунікацію або, навпаки, небажання спілкуватися;

■ступінь залучення в спілкування, вміння визначити частку мовлення ислухання в залежності від ситуації і культурних норм середовищаспілкування;

■ ефективність, тобто вміння адекватно висловити свою думкуі зрозуміти думкуспіврозмовника;

■ вміння направити розмову в потрібне русло;

■ здатність подавати іінтерпретувати сигнали зміни комунікативних ролей ісигнали завершення спілкування;

■ зберігати прийняту в даній культурі комунікативну дистанцію;

■ використовувати вербальніі невербальні засоби, прийнятні для даної культури;

■ пристосовуватися досоціальногостатусу комунікантів і міжкультурних розбіжностей;

■ бути готовим до коректування власної комунікативної поведінки.

Культурна компетентність включає в себе розуміння пресупозицій, фонових знань, ціннісних установок, психологічної ісоціальної ідентичності, характерних для культурногосередовищаспілкування. Культурна компетенція учасника МКК передбачає вміння винести необхіднуінформацію з різних культурних джерел (книги, фільми, назв політичних явищ і т.д.) і диференціювати її з точки зору значущості для МКК.Очевидно, що культурна компетенція, необхідна для ефективного міжкультурногоспілкування, передбачає збіг обсягів культурної грамотностіспіврозмовників у відповідності з предметом і контекстом комунікації.

Компетентність не існує поза комунікацією. Саме в конкретних комунікативних ситуаціях виявляється рівень мовної й інших видів компетенції. При цьому в умовах МКК індивід може занижувати або завищувати рівень своєї компетенції.Це в значній мірі пов'язано з психологічними характеристиками особистості: деякі комуніканти відчувають невпевненість при використаннііноземної мови, інші готові говорити на мові, навіть володіючи мінімальним словниковим запасом.

За достатній рівень міжкультурної компетенції зазвичай береться сукупність мовної, комунікативної й культурної компетенції, що забезпечує можливість адекватногоспілкування в конкретній соціальній або етнічній групі.

Однак головною складовою міжкультурної компетентностістановить культурна компетентність, яка «передбачає розуміння пресупозицій, фонових знань, ціннісних установок, психологічної й соціальної ідентичності, характерних для даної культури».

Ґрунтуючись на вищевикладеному, можнастверджувати, що міжкультурна компетентність передбачає обов'язкову наявність широкого

коласоціокультурних знань, що забезпечують позитивне ставлення до мови та культури інших народів, усвідомлення цінностей своєї таіншої культури, подібностей й відмінностей між ними, а також здатностіучасників ефективно включатися в діалог культур .

На нашу думку, формування навичок компетентної МКК вимагає від її учасників розуміння: що, коли, комуі як він може й повинен сказати абозробити.Для успішної реалізації цих установок їм необхідні, соціокультурні (контекстні) знання, комунікативні навички і вміння, а також мовні знання.

Соціокультурні знання («що») формуються в результатісоціальногоіособистого досвідуіндивідаіскладають фонові знання просвіт. Справа в тому, що представники інших культур в процесіспілкування поводяться по-різному. Незнання особливостей національно-культурної специфіки призводить до комунікативних невдач і конфліктів.Найбільш часто комунікативні конфлікти виникають в поведінковій сфері, що включає в себе невербальні засоби спілкування, народні традиції, манери вітання і т.д.

Комунікативні навички і вміння («коли і кому») являють собою сукупність способів вираження ідей, думок, почуттів, переживань, способів впливу на партнерів іспіврозмовників, використовуваних в процесіспілкування з метою досягнення цілей комунікацією.Цей тип знань є результатом всього попереднього досвідуспілкування з представниками інших культурі включає в себе знання різноманітних моделей і типів поведінки, які використовуються для успішного досягнення цілей комунікацією. На практиці це означає, щосуб'єкт комунікацією повинен вміти:

■ ефективно формувати свою комунікативнустратегію;

■ ефективно користуватися різноманітними тактичними прийомами комунікації;

■ ефективно представляти себе як учасника комунікаційного процесу.

Мовні знання («як») є інструментом пізнання як своєї, так іншої культури. У мові найбільш чітко проявляються відмінності між культурами, тому знання мови іншої культури є обов'язковою умовою міжкультурної

компетентності, оскільки забезпечує адекватне розуміння культурних особливостей відповідної країни.Знання мови дозволяє індивідуадаптувати свою поведінку до поведінки партнерів, а це означає, щоу неї формується більш висока здатність до міжкультурної комунікації, тобто доадекватного взаєморозуміння учасників комунікації, що належать дорізних культур. Знання мови також формує іособистісні якостісуб'єкта комунікації - відкритість, терпимість і готовність доспілкування з представниками іншої культури.

Тут слід зазначити, що найважливішою складовою частиною мовної компетентності є мовна грамотність. Справа в тому, що неграмотно побудована мова, помилки у вимовіслів створюють враження низької культури суб'єктаі викликають сумнів у партнера в її компетентності. І навпаки, яскравість і доступність мовлення, дотепність, використання прислів'їв і приказок, крилатих виразів забезпечує суб'єкту комунікації більш високий рівень компетентності.

Усвоїй сукупності зазначені види знань дозволяють досягти взаєморозуміння в комунікації, формують здатність «читати» партнера, вести себе грамотно в вербальномуі невербальномуспілкуванніі тим самим робити міжкультурну комунікацію ефективною тауспішною.

Варто мати наувазі, що МКК можна вважати ефективною абоуспішною лише тоді, коли її учасники досягають поставлених цілей. Практика міжкультурної взаємодії показує, що люди не завжди можуть досягти взаєморозуміння.Це відбувається не тільки внаслідок принципових розбіжностей і несумісності їхніх інтересів, а й внаслідок відмінностей культурних традицій, звичок, норм поведінки, прийнятих в їх культурах.З цієї причини люди також не можуть адекватносприймати інформацію один від одного, і томуу них виникає взаємна неприязнь, якасвідчить про їх недостатню комунікативну компетентність. Цей факт переконує, що комунікативна компетентність індивіда не є вродженою, їїслід навчатись, цілеспрямованоформувати ірозвивати.

Будь-яка людина, перш ніж вступити у взаємодію з іншими людьми, зазвичай співвідносить свої дії з прийнятими в її культурі нормами

істандартами поведінки, чекаючи також від своїх партнерів дотримання ними певних правил і норм міжособистісногоспілкування. Однак ці норми істандарти, прийняті в її рідній культурі, виявляються неприйнятними для інших партнерів по причині культурних відмінностей і нерівності культуручасників взаємодії. Нагадаємо, що таке сприйняття партнерів поспілкуванню, належних доінших культур,з позицій ціннісних установок і культурних норм власної культури в науці прийнято називати етноцентризмом.

Альтернативою етноцентризму виступає етнорелятивізм.

Власне процесопанування міжкультурною компетентністю переслідує цілі: керувати процесом взаємодії, адекватноінтерпретувати його, здобувати нові культурні знання з контексту конкретного міжкультурної взаємодії, тобтоосвоювати іншу культуру в ході комунікативних процесів.В результаті досягнення цих цілей індивід повинен володіти такими здібностями до МКК:

■ адекватносприймати іінтерпретувати різні культурні цінності;

■ усвідомлено долати кордони, щорозділяють культури, і бачити в чужих культурах не тільки відмінності, але і загальниріси;

■ розглядати різні культурні явищаі представників інших культур з позицій емпатії;

■ порівнювати існуючі етнокультурністереотипи з власним досвідом іробити адекватні висновки;

■ вміти переглядати і змінювати свої оцінки чужої культури відповідно дорозширення навичок і досвіду міжкультурногоспілкування;

■ приймати нові знання про чужу культуру для глибшого пізнання своєї;

■ систематизувати факти культурного життя;

■ синтезувати іузагальнювати свій особистий досвід в міжкультурному діалозі.

Світовий досвід показує, що найбільш успішною стратегією досягнення міжкультурної компетенції є інтеграція - збереження власної культурної ідентичності поряд з оволодінням культурою інших народів. На думку німецького культуролога Г. Ауернхаймера, навчання міжкультурній

компетентності повинне починатися з спрямованогосамоаналізуі критичної саморефлексії.На початковій стадії повинна бути вихована готовність визнавати відмінностіміж людьми, яка пізніше повиннарозвинутися у здатність до міжкультурного порозуміння та діалогу. Для цьогоучні повинні вміти сприймати мультикультурнусумісність як самособою зрозумілаумова.

2.3. Толерантність в міжкультурній комунікації

Процес глобалізації, що веде до взаємозалежності культур, народів і цивілізацій, викликає до життя необхідність переходу від ієрархічної системи відносин, побудованих на принципах панування і підпорядкування, досистеми відносин, заснованих на принципах демократії, плюралізмуі толерантності. Разом з тим глобалізація створює передумови, щоускладнюють діалог культур.До даних передумов відносяться наростаюче різноманіття світу, його зростаючасоціальна поляризація, зростання релігійного фундаменталізмуі войовничого націоналізму, нездатність існуючих соціальних інститутів захистити будь-яку етнічну культуруу нових умовах. У зв`язку з цим виникає потребау консенсусі, котрий передбачає розуміння наступного: задоволення власних інтересів можливо тільки з урахуванням інтересів іншого.

Динаміка зазначених процесів залежить від того, яким чином культурні досягнення різних спільнот людей включаться урух людства досвоєї єдностіі цілісності. В даний часу взаємодії народів і культурочевидно домінування локальних інтересів над загальними. Іншими словами, переважна частина етнічних груп відстоює місцевіінтереси, які визнаються пріоритетними по відношенню до всіх інших.У цій ситуації крайня терпимість по відношенню до членів своєї групи поєднується з нетерпимістю до всіх інших. Але при такому напрямкурозвиткуавторитарне підпорядкування, грубасила, утилітаризм і прагматизм малопродуктивні. Необхідною умовою виживання народів усучасномусвіті є тільки їх інтеграція, визнання суверенностіі цінності кожного з них, а також кожної національної культури.Це означає, що взаємодія народів і культур повинне розвиватися наоснові принципу толерантності, що виражається у прагненні досягти взаємногорозуміння іузгодженості, не

вдаючись до насильства, придушення людської гідності, тільки шляхом діалогуіспівпраці. Таким чином, глобалізація постійно нагадує людству про те, щосвіт різноманітний іу той же час єдиний, ірізні підходи доодних і тих же процесів неминучі зважаючи на відмінність культур.При цьому посилення взаємозалежності людства з необхідністю ставить проблему виховання культури толерантності.

Людський світ - це безперервне спілкування і взаємодія людей один з одним, у процесі яких більшість з них усвоєму баченнісвіту, ставленні дооточуючих, поведінці, способі життя керуються цінностями і нормами власної культури. При цьому люди не усвідомлюють себе як продукт цієї культури ірідко замислюються про те, що поведінка представників інших культур визначається іншими цінностями і нормами.Оцінюючи чужу культуру, керуючись звичними для себе стандартами і критеріям своєї власної культури, людинастає на позиції культурного центризму, суть якого полягає у переконанні, що чужа культура неодмінно гірша, ніж власна. Природно, така точка зору перешкоджає МКК, оскільки не веде до ефективної взаємодії комунікантів.

Справау тому, що кожна культура відображає лише частину досвіду, накопиченого людством. При спілкуванні з представниками інших культур необхідно мати уявлення про їх традиційніособливості. Один з основних моментів МКК полягає у тому, що не слід поспішати з висновками іоцінками, коли інші люди роблять щось дивне, а постаратися зрозуміти їх культуру. Іншими словами у таких ситуаціях необхідно позбутися від культурного центризму в оцінці поведінки представників інших культур.Це можливо тільки шляхом формування міжкультурної толерантності, в якій переплітаються готовність доактивногоспілкування з людьми іншої культури, відкритість, свобода від упереджень, терпимість, здатність дозволяти іншій існувати поруч зісвоїм.

Поняття **«толерантність»**широкоувійшлоу вітчизняну науку порівняно недавно.Його етимологія походить від латинського дієслова tclerc - «нести»,

«тримати», «терпіти», котрий вживався в тих випадках, коли було необхідно «нести», «тримати» в руках якусь річ. При цьому малося наувазі, що для тримання і перенесення цієї речі людина повинна докладати певних зусиль, страждати і терпіти. Широке поширення термін «толерантність» отримав в йогоанглійській інтерпретації (tclerance), де поряд з терпимістю він став означати «припускати».

Категорія «толерантність» в сучасномурозумінні має широкий діапазон трактувань таінтерпретацій. В українській мові найбільш близьким за значенням поняттю «толерантність» є термін «терпимість», що в повсякденному вживанніозначає «здатність, вміння терпіти, миритися з чужою думкою, бути поблажливим до вчинків інших людей». У такомурозумінні «толерантність» не є синонімом терпіння або терплячості.Як зазначає В.А. Тишков, «якщо терпіння висловлює найчастіше почуття або дія з боку того, хто відчуває біль, насильствоабоінші форми негативного впливу, то терпимість містить в собі повагу чи визнання рівностіінших і відмову від домінування або насильства».

У науковій літературі поняття «толерантність» розглядається як повага та визнання рівності, відмова від домінування та насильства, визнання багатовимірності тарізноманіття людської культури, норм поведінки,відмова від зведення цьогорізноманіття доодноманітності та переважання якоїсь однієї точки зору.У такій інтерпретації толерантність передбачає визнання прав іншої людини, сприйняття цьогоіншого як рівногособі, що претендує нарозуміння іспівчуття, готовність прийняти представників інших народів і культур такими, якими вони є, взаємодіяти з ними наоснові згоди і поваги. Виходячи зісказаного, можнарозглядати толерантність як почуття терпимостіі шанобливогоставлення до культури і думок інших людей, які не збігаються з власними.Толерантність допускає право представника будь-якої культури на вільне вираження своїх поглядів іреальну поведінку в практичному житті при одночасному доброзичливомуставленні до культури, поведінки і думок інших людей.

Толерантність сприймається як одна з найяскравіших характеристик українського національного характеруі проявляється в здатності покірливо переносити життєві труднощі. Американці, з іншого боку, вважаються більш терплячими.Основи їх толерантності полягають в особливостіісторичногорозвитку країни ірізноманітті культурного життя. Наявність великої кількості емігрантів з їх власними культурними традиціями, звичками, релігійними віруваннями і т.д. зажадало певногорівня терпимості, необхідно для того, щоб люди, які населяють США, могли співіснувати в мирі та злагоді.

Практично кожна людина здатнаінтуїтивно відрізняти добру поведінку від поганої, але ця якість не є вродженою - вона формується в процесі практичногоспілкування і виражає історичний досвід колективних таіндивідуальних уявлень, почуттів іустановок. У зв`язку з цим формування толерантності відбувається в процесі міжкультурногоспілкування, результатом якого є виховання почуття поваги доінших народів, їх традицій, цінностей і досягнень, усвідомлення несхожостіі прийняття всього етнічногота культурногорізноманіття світу.

Моделлю толерантних відносин в даному контексті є таке суспільство, в якому панують свобода та терпимість до будь-якої думки. Толерантність, таким чином, - «... це взаємнасвобода, яку люди використовують, щоб вірити та говорити те, що їм здається істиною, таким чином, що висловлення кожним своїх вірувань та думок не несе ніякого насильства ...».

Толерантність як імператив взаємодії народів і культур полягає в існуванні відмінностей в людських співтовариствах і повазі до цих відмінностей. Але справа в тому, що відмінності бувають різні: культурні, етнічні, расові, соціальніііін. Культура толерантності передбачає безумовне визнання і повагу більшої частини таких відмінностей, оскільки вони є результатом природно-історичногорозвитку, проте при цьому культура толерантності не припускає безумовної терпимості досоціальної нерівностів його крайніх проявах.Як зазначає М. Уолцер, там, де групова належність

збігається з класовою (тобтоіз соціальною нерівністю), «терпимість визначено виключена». На його думку, коли відмінності культурного порядку збігаються з класовими відмінностями (з соціальною нерівністю), нетерпимість набуває «особливо запеклий характер».

Толерантний підхід в МКК означає, що ті чи інші культурніособливостііндивідаабо групи визнаються лише одними з багатьох і не можуть підпорядкувати собі всіінші.Зазначений підхід виступає як умова збереження відмінностей, як право на відмінність, несхожість, «інакшість». При такому підходісприйняття чужої культури відбувається наоснові зіставлення колишньогоі нового досвіду, а також порівняння з аналогічними елементами власної культури одночасно нараціональній і чуттєво-емоційній засадах. Почуття людини стимулюють розуміння або перешкоджають йому, встановлюють його межі. В ході цього порівняння відбувається вживання в світ чужої культури.

Прояви толерантності в МКК носять відносний характер. Американцям незрозуміло, чомуукраїнці терплять побутову невпорядкованість, порушення прав споживачів, невиконання законів з боку посадових осіб, побутовий вандалізм, порушення прав людини. Українці, в свою чергу дивуються, чомуамериканці, які виявляють високуступінь толерантності досексуальних меншин або деякі прояви релігійної ворожнечі, не допускають альтернативної точки зору з питань прав жінок, політики, участіСША в світіі т.д.

Різні прояви толерантності виражаються також і в тому, щоамериканці в процесі взаємодії набагато більше, ніж українці, прагнуть до компромісуі згладжування суперечностей, в той час як нашіспіввітчизники більше схильні до емоцій і крайнощів. З іншого боку, американці зазвичай чекають швидких рішень і дій, аукраїнці мають тенденцію вичікувати, перевіряючи надійність своїх партнерів і встановлюючи з ними більш довірливі відносини.

Позитивне розуміння толерантності досягається через з'ясування її протилежності - **інтолерантності**, або нетерпимості, яка ґрунтується на переконанні, що твоя група, твоя система поглядів, твій образ і життя стоять

вище всіх інших. Це означає, що в основіінтолерантності лежить неприйняття іншого, тому що він інакше виглядає, думає, чинить. В результаті цього формується нетерпимість, яка породжує прагнення до панування і знищення, до відмови в праві наіснування того, хто дотримується інших норм життя.Практичноінтолерантність проявляється в широкому діапазоні форм поведінки - від звичайної неввічливості, зневажливогоставлення до людей іншої національностіі культури до етнічних чищень і геноциду, умисногоі цілеспрямованого знищення людей. Основними формами прояви інтолерантності є:

■образи, глузування, вираження зневаги;

■ негативністереотипи, упередження, забобони, ґрунтуються на негативних рисах і якостях;

■ етноцентризм;

■ дискримінація зарізними підставами в вигляді позбавлення соціальних благ, обмеження прав людини, штучнаізоляція в суспільстві;

■ расизм, націоналізм, експлуатація, фашизм;

■ ксенофобія в формі етнофобій, міграітофобій;

■ осквернення релігійних і культурних пам'яток;

■ вигнання, сегрегація, репресії;

■ релігійне переслідування.

Усучасному житті ці форми інтолерантності виникають в силурізних причин, і томуактуальною є проблема цілеспрямованого виховання толерантності. Будь-яка культура для свого збереження і виживання повинна здійснювати навчання і виховання своїх носіїв власним цінностям і нормам, причому виховати їх таким чином, щоб вони стали провідниками толерантності щодоінших культур, зберігаючи і відтворюючи свої традиційні культурні відмінності.

В умовах поліетнічності, багатомовності, полікультурності виховання толерантності найчастіше носить багатоплановий характер полікультурної освіти, основними цілями якого є такі:

■ глибоке і всебічне оволодіння культурою власного народу як обов'язковаумоваінтеграції в інші культури;

■ формування уявлень прорізноманіття культур в світіі виховання позитивногоставлення до культурних відмінностей;

■ створення умов для інтеграції в культури інших народів;

■ формування ірозвиток вмінь і навичок ефективної взаємодії з представниками різних культур;

■ виховання в дусі миру, терпимості, гуманного міжнаціональногоспілкування.

Основним освітнім принципом в досягненні зазначених цілей може слугувати принцип діалогу, що дозволяє з'єднувати в мисленніі діяльності людей різних, що не зводяться один доодного культури, форми діяльності, ціннісніорієнтації і форми поведінки.Дане значення діалогу пов'язано з наступним:

■ він розглядається не тільки як евристичний прийом засвоєння будь-яких знань, але і як фактор, що визначає суть ісенс переданої інформації;

■ надає реальний практичний сенс взаємодії культур, якіспілкуються між собою;

■ стає постійно діючою основою в розвиткуі взаємодії культур.

Принцип діалогу, який розповсюджується насферу в МКК, означає повагуі визнання всіх національних культур в структурісучасної світової культури. Основним змістом тут є формування терпимогоставлення до людей, щорозрізняються за етнічною, релігійною таіншими ознаками. Цьому можуть допомогти наведені нижче практичнірекомендації, виробленіамериканськими дослідниками К. Сітарамом іР. Когделлом, які можна назвати кодексом МКК, оскільки вони сприяють виробленню толерантногоставлення до чужої культури.

1. Усвідомлювати, що представник будь-якої культури не встановлює світових стандартів.

2. Ставитися до культури аудиторії з тією ж повагою, з яким ставився б досвоєї.

3. Не судити про цінності, переконання і звичаї інших культур наоснові власних цінностей.

4. Завжди пам'ятати про необхідність розуміти культурнуоснову чужих цінностей.

5. Ніколи не виходити з переваги своєї релігії над релігією іншого.

6. Спілкуючись з представниками іншої релігії, намагатися розуміти і поважати цю релігію.

7. Прагнути зрозуміти звичаї приготування і вживання їжіінших народів, щосклалися під впливом їх специфічних потреб іресурсів.

8. Поважати способи одягатися, прийняті в інших культурах.

9. Не демонструвати відрази до незвичних запахів, якщо ті можуть сприйматися як приємні людьми інших культур.

10. Не виходити з кольору шкіри як «природної» основи взаємовідносин з тією абоіншою людиною.

11. Не дивитися зверхньо на людину, якщо йогоакцент відрізняється від твого.

12. Розуміти, що кожна культура, якою б малою вона не була, має що запропонувати світові, але немає таких культур, які б мали монополію на всіаспекти.

13. Не намагатися використовувати свій високий статус в ієрархії своєї культури для впливу на поведінкуінших представників іншої культури в ході міжкультурних контактів.

14. Завжди пам'ятати, що ніякі наукові дані не підтверджують переваги однієї етнічної групи над іншою.

У формуванні всіх цих установок надзвичайно важливо, що б люди розуміли необхідність як збереження своєї етнічної і культурної ідентичності, без якої неможливо їх нормальне психологічне самопочуття, так ірозвитку мультикультуралізму. Обидві ці тенденції повиннірозумної гармонійно

поєднуватися один з одним. Тільки той, що володіє позитивною етнокультурною ідентичністю людина здатна до етнічної та культурної толерантності, до життя в сучасному, все більш глобалізованомусвіті.

Виховання і формування зазначених установок толерантногоставлення до чужої культури досягається шляхом цілеспрямованого процесуосвіти, що включає в себе кілька етапів.

1. Загальне ознайомлення з культурою тієї чи іншої країни:

■ усвідомлення чинників, якіскладають унікальність даної культури, і відмінних риссвоєї культури, які можуть позначитися науспішній комунікації з представниками іншої культури;

■ пошуки можливостей набути досвіду міжкультурної взаємодії з представниками чужої культури в звичній обстановці, щоб реально відчути особливості цієї взаємодії і культурні відмінності.

2. Мовна підготовка:

■ обов'язкове ознайомлювальне вивчення мови передбачуваної для комунікації культури;

■ розвиток мовних навичок за допомогою самоосвіти (прослуховування аудіокасет, перегляд навчальних фільмів, читання газет і журналів, бесіди з носіями цієї мови);

■ накопичення індивідуальногословникового запасу, необхідного для початкового етапу культурної адаптації в чужій культурі;

■ використання отриманих мовних знань і навичок при першій-ліпшій можливості.

3. Спеціалізована культурна підготовка:

■ збірі вивчення інформації щодо культурної своєрідності відповідної країни;

■ підготовка до неминучого культурного шоку;

■ отримання необхідних практичних порад від людей, знайомих з культурою даної країни;

■ отримання додаткової інформації з путівників для туристів.

РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ КОМУНІКАТИВНІ ФОРМИ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

3.1. Вербальна комунікація

Різноманітність видів соціальної взаємодії, соціальних контекстів і намірів учасників спілкування знаходить своє відображення в різноманітності мовних жанрів - від повсякденної балаканини до емоційних зізнань, від ділових нарад і переговорів до публічного виступу в засобах масової інформації. При цьому мовне спілкування через образи, мотиви, установки, емоції визначає соціальніі міжособистісністосунки, мова конституює їх.

Навіть поверхневе спостереження за поведінкою людей дозволяє виділити серед них особливу групу, що відрізняється високою комунікабельністю. Люди цього типу легко встановлюють контакти з іншими людьми і здобувають знайомих, комфортно почувають себе в будь-якій компанії. Заспостереженнями психологів, такі люди свідомо чи несвідомо використовують певні прийоми атракції, тобто вміння заручитися підтримкою співрозмовника.Спеціальними дослідженнями зарубіжних вчених встановлено, що характер, формаістиль комунікації багато в чому залежать від перших хвилин, аінодіісекунд спілкування. Існує безліч дуже простих прийомів, що дозволяють практично в будь-якій ситуації полегшити початковий етап комунікації і тим самим - подальший перебіг цього процесу. До числа таких прийомів відносяться посмішка, звернення доспіврозмовника поімені, комплімент йомуі т.д.Добре відомі кожній людині, часто неусвідомлено застосовуються в повсякденній практиції дієві прийоми спілкування дозволяють привернути досебе співрозмовникаі закласти основу для тривалогоі ефективногоспілкування.

Залежно від поєднання різних способів, прийомів істилів спілкування в комунікативістиці прийнято виділяти три основні форми МКК:

1) вербальну;

2) невербальну;

3) паравербальну.

Як вважають фахівці, комунікативна взаємодія людей на три чвертіскладається з мовного (вербального) спілкування. У процесі комунікації здійснюється вплив людей один наодного, обмін різними ідеями, інтересами, настроями, почуттями і т.д.Для цього кожна культурастворилаєвою мовнусистему, за допомогою якої її носії мають можливість спілкуватися і взаємодіяти. У науцірізні форми мовногоспілкування отримали назву**вербальних засобів комунікації**. Під вербальною комунікацією розуміється мовне спілкування, що виражається в обміні думками, інформацією, емоційними переживаннями.

Значення мови в життіі культурі будь-якого народу важко переоцінити. У процесісоціалізації таінкультурації людина засвоює певніособливості бачення навколишньогосвіту. Мова відіграє великуроль урозвиткуі закріпленні цих особливостей бачення: за допомогою мови навколишній світ оцінюється іінтерпретується. Різніінтерпретації дійсності відображаються в мовіі передаються також за допомогою мови, тому в МКК мовуслід розуміти як засіб спілкування, яке призначене для взаєморозуміння учасників комунікації.

Використання мови як основний засіб вербальної комунікації передбачає, що кожномусловуабо звуку надається спеціальне, тільки йому властиве значення. Для носіїв цієї мови це значення є загальноприйнятим і допомагає їм розуміти один одного. Однак в сучасномусвіті налічується близько 3 тис. мов, в кожному з яких створенасвоя мовна картинасвіту, що припускає йогоспецифічне сприйняття носіями цієї мови.Тому при комунікації носіїв різних мов виникають ситуації мовної невідповідності, які проявляються у відсутності точного еквівалента для вираження того чи іншого поняття або навіть в його відсутності. Як правило, основою для такої невідповідності є предмети і відображають їх поняття, характерні тільки для даної культури і відсутні в інших культурах, а також різні культурніуявлення щодо них. У таких випадках відбувається мовне запозичення і використовуються поняття з інших мов в своєму початковому значенні.

Отже, процес МКК ускладнюється різним співвідношенням вербальних елементів в спілкуванні представників різних культур.В даному випадку виникає проблемаспіввідношення високо- і низькоконтекстуальних культур. Так, в низькоконтекстуальних культурах недостатньо тільки вислухати словесне висловлювання. Щоб зрозуміти його, необхідно точноуявляти собі, в якій ситуації воно було вимовлено, хто йогосказав, комуі в якій формі. Тільки з урахуванням усіх цих елементів формується повне і точне значення висловлювання, розкривається його зміст.У висококонтекстуальних культурах для розуміння досить одних тільки словесних висловлювань. Іншими словами, існують культури, в яких контекст дуже важливий, і культури, в яких значення контексту невелике, культури розрізняються залежно від того, яке значення в них надається контекстуісловами. На Заходістара традиція ораторського мистецтва (риторики) передбачає виняткову важливість вербальних повідомлень. Ця традиція в повній мірі відображає західний тип логічного, раціональногоіаналітичного мислення.У культурах західних народів моваспринмається незалежно від контекстурозмови, тому її можнарозглядати окремоі позасоціокультурним контекстом. Тут в процесі комунікації той, що говорить ілухає розглядаються як двасамостійних суб'єкта, чиї відносини стають зрозумілими з їх усних висловлювань.

Навпаки, в азіатських ісхідних культурах, для яких соціокультурний контекст має велике значення, слова вважаються складовою частиною комунікативного контексту в цілому, що включає також особисті якостіучасників спілкування і характер їх міжособистісних відносин. Таким чином, в цих культурах вербальні висловлювання вважаються частиною комунікативного процесу, нерозривно пов'язаного з етикою, психологією, політикою ісоціальними відносинами.За переконанням представників цих культур, всі ці фактори сприяють соціальній інтеграції та встановленню гармонії, а не є просто вираженням індивідуальності мовця або йогоособистих цілей. Тому в східних іазіатських культурах основний акцент робиться не на техніці побудови усних висловлювань, а на манері їх проголошення,

відповідноіснуючим суспільним відносинам, які визначають положення в суспільстві кожного з комунікантів.Цими причинами викликано традиційну недовіруазіатських культур дослів на відміну від західних, які завжди вірили в силуслова.

Обережне ставлення дослів в азіатських культурах, наприклад, проявляється в тому, що люди в будь-якій ситуації, якщо це можливо, намагаються завжди бути якомогастриманіше в своїх негативних абооднозначних висловлюваннях. Азіатів більше цікавить емоційнасторона взаємодії в цілому, ніж значення певних слів та виразів.Чемність (ввічливість) у них часто буває важливіше правдивості, щоузгоджується з тим, яке значення надається ними підтримцісоціальної гармонії як основної функції мовлення. Ця обставина змушує азіатів люб'язно відповідати згодою, тоді як насправді відповідь може бути неприємнаспіврозмовнику. Саміструктури деяких азіатських мов (китайської, японської, корейської) породжують двозначність: наприклад, в японській мові дієсловаставляться в кінець пропозиції, тому зрозуміти сказане можна, лише дослухавши пропозицію до кінця.У зазначених мовах можна годинами говорити, не висловлюючи своєї думки чітко та ясно. Навіть в звичайній розмові японець може сказати hai («так»), хоча це зовсім необов'язковоале має наувазі згоду.

Розуміння обмежених можливостей мови змушує представників азіатських культур більше уваги приділяти суворим манерам та етикету. Вони прекрасно знають, що вимовленіслова тареальні їх смисли можуть означати зовсім різніречі.Обережне ставлення дослова в азіатських культурах проявляється в тому, щоазіати в будь-якій ситуації намагаються бути якомогастриманіше в своїх негативних та позитивних висловлюваннях. Для них чемність часто важливіше правдивості. Саме тому для японця майже неможливо прямосказати «ні» співрозмовнику. Стриманість та двозначність - найважливішириси в комунікаційному процесіазіатських культур.

Наофіційних переговорах з китайською стороною слід бути готовим до того, що будуть створеніситуації, коли партнер повинен «першим відкрити

карти», тобто першим висловити свою точку зору, першим зробити пропозиції. Якщо переговори проводяться на китайській території (китайці люблять проводити переговори усебе вдома), то ваші партнери можуть посилатися на те, що згідно з їхніми традиціями, гість говорить першим. Спроби отримати первиннуінформацію від китайських партнерів часто виявляються безрезультатними.

Жителі європейських країн іСША висловлюються більш прямо, ясноі точно, намагаючись в ходіспілкування уникати мовчання. Вони говорять те, що думають, оскільки для них не має значення соціокультурний контекст комунікації. Ці культури надзвичайносхвальноставляться до тих, хто простоі прямо висловлює свої думки і почуття.

Вербальна комунікація, як вважають фахівці, може в проходити в переважно формі діалогуабо монологу.

Діалогом називається формаспілкування, щоскладається з обміну висловлюваннями двох взаємодіючих сторін або партнерів. На практиці діалог являє собою взаємнірепліки, які є природною відповіддю наспонукання співрозмовникаабореакцією на те, що відбувається навколо.У теорії комунікації діалог вважають первинною природною формою мовногоспілкування, генетично висхідної доусно-розмовної сфери. Він являє собою складноорганізовануструктуру, створювануспільною діяльністю комунікантів. Фахівці з комунікації виділяють такі типи діалогу:

■ інформативний, щоскладається з запитань-відповідей комунікації і має на метіотримання інформації;

■ прескриптивний, що містить прохання, наказ, обіцянкуабо відмову виконати будь-яку дію;

■ обмін думками, який представляє собою спілкування дискусійного характеру між співрозмовниками з рівною комунікативною компетенцією;

■ правдивий, що представляє собою емоційне спілкування співрозмовників (скарги, хвастощі, захоплення, побоювання і т.д.) абоінформаційно безцільні, але інтелектуальнірозмови.

Сучасними дослідженнями встановлено, що діалог детермінується такими соціальними характеристиками учасників, як соціальний статус, роль, професія, етнічна приналежність, вік. Залежно від цих чинників вибираються теми, мовні засоби і позиції в мовномуспілкуванні. Можливості взаєморозуміння в діалозіобмежуються, як правило, соціальними та культурноспецифічними аспектами комунікації, відмінностями в значущості знаків ісоціальних символів, щосигналізують про приналежність людини до тієї чи іншої етнокультурної групи.

Для діалогу як форми найпростішої розмовної мови характерні повторення якихось слів заспіврозмовником, доповнення натяки, вигуки і т.д. Особливості діалогічного мовлення в значній мірі залежать від ступеня близькостіі взаєморозуміння співрозмовників: однуі ту ж думку можна по-різному висловити близькому другу, батькам, колезіі т.д.

Монолог є мовною формою спілкування, розрахованої на пасивне іопосередковане сприйняття, оскільки вимовляється однією людиною при зверненні доіншогоабо багатьох людей.Монологічне мовлення складне засвоєю будовою: воно триває досить довго, не перебивається репліками і вимагає попередньої підготовки. Тут необхіднострого дотримуватися послідовності, логіки і граматичної правильності висловлювання. Основними ознаками монологу є велика протяжність реплік, композиційнаскладність, прагнення вийти за тематичнірамки спілкування.

Уритериіі теорії комунікації виділяються кілька типів монологу, якірозрізняються методом викладу матеріалу:

■ драматичний, при якомускладний вид мовлення додатковосупроводжується іншими засобами комунікації - мімікою, жестами, пластичними рухами і т.п.;

■ інформаційний, щоозначає повідомлення різногороду.

Теорія комунікації великуувагу приділяє логічній побудові мовлення, переконливостіаргументації іорієнтованості на взаєморозуміння з партнером.Для цьогорозробляються спеціальні технології маніпулювання і

переконання слухачаабоспіврозмовника: залякування, умовляння, введення в оману, лестощі, емоційні заклики і т.д.

Розглянемо**стиліверБальноїкомунікації**. Кожній людині властивий свій стиль спілкування, який накладає характерний відбиток на його поведінкуі взаємодію з іншими людьми. У**комунікативному**стилі відображаються особливостіспілкування людини, що характеризують йогоспособи взаємодії з іншими людьми.Згідно з дослідженнями, стиль спілкування залежить як від індивідуальних особливостей іособистісних рис людини, так і від загальноприйнятих в даній культурі норм спілкування іставлення до людей. У зв'язку з цим комунікативний стиль можна визначити як сукупність стійких і звичних способів поведінки, властивих цій людині, які використовуються ним при встановленні відносин і взаємодій з іншими людьми.

Майстерність комуніканта проявляється не тільки в культурі його мови, але і в умінні знайти найбільш точнуі відповідну для кожного конкретного випадкустилістичну форму мови. Наприклад, аналізуючи свою поведінку, ви помітили, що завжди намагаєтеся домогтися реалізації своїх інтересів: саме ви встановлюєте час зустрічей, поїздок, розваг, у бесідах з іншими людьми задаєте темурозмови і говорите більшу частину часуі т.д.Це означає, щоуправління, маніпулювання людьми, домінування над ними є вашим стилем спілкування іоднією з ваших поведінкових установок.

Комунікативна практика показує, що ефективна МКК вимагає знання і вміння використовувати всі її компоненти. Серед цих компонентів важливе місце належить кільком стилям вербальної комунікації, які ґрунтуються на майстерному володінні всіма мовними жанрами - від репліки або коментаря до лекції, доповіді, інформаційного повідомлення, публічних промовах.

Як і багатоіншого, стилі вербальної комунікації також істотно варіюються в різних культурах. У комунікативістиці зазвичай виділяють три групи стилів вербальної комунікації:

1) прямий і непрямий;

2) майстерний (химерний) і короткий (стиснутий);

3) інструментальний іафективний.

Прямий і непрямий стилі вербальної комунікації. Завдяки цим двом стилям виражаються або ховаються глибинніспонукання і наміри людини в процесіспілкування або, іншими словами, виявляється ступінь відкритості людини.

Прямий вербальний стиль має своєї цілі вираження справжніх намірів людини і тому передбачає жорсткий стиль спілкування, що виключає умовностіі недомовленості. Наприклад, цей комунікативний стиль характерний для американської культури, в якій прийнято використовувати в спілкуванні чіткі, яснііоднозначнічислова.Американці завжди наполегливо викликають співрозмовника на прямуі відвертурозмову, який для більшості з них є показником чесностіі переконаності, тоді як розмова натяками у них асоціюється з нечесністю і невпевненістю. Американцірозцінюють вказівки, піднесені в непрямій формі, як спроби маніпулювати співрозмовником, щоб в разі негативногорезультату зняти з себе відповідальність за нього.З цієї причини вони прагнуть викликати співрозмовника на прямуі яснурозмову, для якої дуже характерні такі висловлювання: «Говоріть, що ви маєте наувазі», «Давайте посуті» і т.д. Американський вербальний стиль несе в собііндивідуальну гідність, цінність наполегливостііірівностіу відносинах. Мовнасоціалізація американських дітей спрямована на досягнення щирості й дійсності в спілкуванні.Чесність та щирість вимагають в свою чергу використання відповідних слів і виразів, що відображають справжні наміри й цінності того, хто говорить. У цьомустилі проявляється більше турботи про збереження обличчя мовця, про чітке обґрунтування власної позиції на темурозмови. Найчастіше такий стиль розвивається в індивідуалістичних культурах.

Непрямий вербальний стиль дозволяє приховувати і камуфлювати справжні бажання, цілі й потреби людини, що говорить.Наприклад, цей стиль характерний для висококонтекстуальних культур Японії і Кореї. Турбота про збереження власногообличчя іобличчя співрозмовника в японськомусуспільстві

вимагає від мовця використання неясногоі навіть подвійногозначення слів і виразів. Японці майже ніколи не брешуть, проте їм ніколи не приходить в голову говорити вам правду.Традиції цього народу не допускають можливості відкритосказати «ні». Коли потрібносказати це слово, японціроблять вигляд, що не розуміють васабо не чують, або просто намагаються перевести розмову наіншу тему, висловлюючи безліч нічого не значущих фраз. Уникаючи формування враження просебе як про наполегливу, напористу людину, японець вважає за краще використовувати такі вирази, як «може бути», «можливо», «ймовірно» і т.д.Японські діти з дворічного віку вчаться жаліти почуття іншої людини,

засвоюючи тонкощі поведінки шляхом наслідування поведінки своїх матерів. У корейців непрямий вербальний стиль виражається в тому, що вони ніколи не дають негативних відповідей типу «ні» або «я не згоден з вами». Зазвичай вони використовують відповіді на кшталт «я згоден з вами в принципі» або «я співчуваю вам», що, посутісправи, є м'якою формою відмови.

Майстерний (химерний) і короткий (стиснутий) вербальністилі. Даністилі вербальної комунікації ґрунтуються нарізному використанні експресивних засобів мовлення, пауз, мовчання і т.д.

Майстерний (химерний) стиль передбачає використання багатого, експресивного мовлення в спілкуванні. Наприклад, цей стиль набув значного поширення в культурах арабських народів БлизькогоСходу, де завдяки клятвам і запевненням зберігається як обличчя мовця, так іобличчя йогоспіврозмовника.Так, в арабських культурах відмова від частування обов'язково повиннасупроводжуватися запевненнями, що гість дійсноситий і закликами в свідки Аллаха. Якщоараб висловить прямоі точносвої думки або почуття, без очікуваної понад переконаності, то тим самим дасть підстави запідозрити його в нещирості. Прямий вербальний стиль розмови, обережність у висловлюваннях, стислість і паузи нароздуми не принесуть успіху в спілкуванні з представниками цієї культури.Стриманість в словах, яка дуже високо цінується японцями, може викликати уарабів збентеження. Якщо їх

співрозмовник висловлює свої думки стримано, то вони подумають, що він нещирий з ними. Успілкуванні з арабами необхідно говорити більше і голосніше, ніж зазвичай. Гучність голосу, підвищення висоти і тону - все це, на їхню думку, означає щирість.

Короткий (стиснений) вербальний стиль комунікації є протилежністю химерного. Його головнаособливість полягає у використанні необхідногоі достатнього мінімуму висловлювань для передачіінформації. Крім лаконічностіістриманості цей стиль характеризується також ухиляннням, використанням пауз і виразного мовчання. Паузи і недомовленості в розмові дозволяють мовнику не образити співрозмовника, не втративши при цьомуісвогообличчя.Зазвичай цей стиль домінує в колективістських культурах, головною метою яких в процесі комунікації є збереження і підтримання групою гармонії. Наприклад, японціі китайці часто використовують в розмові мовчання, особливо при невизначеномустатусііроліучасників розмови. Для представників цих культур мовчання стає способом контролю над процесом комунікації.

Інструментальний іафективний стилі вербальної комунікації. Даністилірозрізняються орієнтацією (спрямованістю) процесу вербальної комунікації на того чи іншого йогоучасника.

Інструментальний стиль комунікації орієнтований головним чином на мовця і на мету комунікації. Він спирається на точнуінформацію, щоб досягти поставлених цілей спілкування. Використання даногостилю дозволяє людиніутвердити себе в процесі комунікації, підтримати власне обличчя, а також зберегти почуття автономії і незалежності від співрозмовника. Цей стиль спілкування переважно представлений в культурах, які характеризуються високим ступенем індивідуалізму. Наприклад, в європейських культурах іСША люди прагнуть пред'явити себе за допомогою вербальногоспілкування, через розмовну мову показати і затвердити своє індивідуальне Я. Даний стиль спілкування особливо широко поширений в Данії, Нідерландах і Швеції.

Афективний стиль має протилежнуспрямованість в процесі комунікації: він орієнтований наслухачаісам процес комунікації. Для досягнення поставлених цілей даний стиль передбачає пристосування учасників до процесуспілкування, а також до почуттів і потреб співрозмовника. Це призводить до того, що при афективномустилі людина змушена бути обережною в своїй промові, уникати ризикованих висловлювань та положень. Для цього вона широко користується неточними виразами іуникає прямих тверджень чи заперечень.При цьому якщообидваспіврозмовники по комунікації дотримуються цьогостилю, то постійно виникають ситуації непорозуміння таінтерпретації сказаного. Даний стиль вербальної комунікації характерний, наприклад, для японців. Головна метаспіврозмовників при афективномустиліспілкування - досягнення взаєморозуміння. Вони повинні проявляти інтуїтивну чуйність доінформації, яка зачаїлася «між рядків».Самі слова, вербальні висловлення служать тут лише натяками нареальний зміст, тому ніхто з партнерів не очікує, що вони будуть сприйняті як точні факти, що відображають реальність.

Перераховані варіанти стилів вербальної комунікації в тій чи іншій мірі присутні практичноу всіх культурах, але в кожній з них оцінюються по-своєму та мають власне значення. Стиль комунікації відображає цінності та норми, що лежать в основі відповідної культури.Ці норми та цінності засвоюються в дитинстві та визначають способи взаємодії людини з навколишнім світом таіншими людьми.

Крім усьогоіншого МКК завжди вимагає від її учасників вибору мовлення спілкування. Це може бути моваодного з комунікантів або ж будь-яка третя (нейтральна) мова, яка є іноземною для всіх учасників міжкультурної ситуації. В обох випадках виникає проблема точності та ефективності комунікації, які знаходяться в прямій залежності від мовної та культурної компетентностіучасників.Комунікація з використанням іноземної мови, як правило, породжує різногороду перешкоди вербального характеру, якіускладнюють взаєморозуміння. На процес взаєморозуміння у вербальній

комунікації істотно впливають такі характеристики мовногоспілкування, як денотація, конотація, полісемія, синонімія, змішання спостереження таоцінки.

Детотаціята конотація. Життєвий досвід кожної людини впливає на значення, які вона надає словам.**Денотація** - це значення слова, що визнається більшістю носіїв цієї мови (лексичне значення слова). **Конотація** - сукупність додаткових семантичних абостилістичних відтінків основного значення слова, що додають йому те чи інше експресивно-емоційне забарвлення. Наприклад, слово «лев» означає хижу тваринусімейства котячих (детонація), а в повсякденномуспілкуванні людей це слово може бути синонімом могутності, сили та величі (конотація).Справа в тому, що початкове значення слова не є вічним та незмінним - воно змінюється від епохи до епохи, від покоління до покоління, з року в рік. Крім того, вони залежать від регіону, часу та місця. Неправильний вибірслова загрожує конфузами, образою та нерозумінням. Ігнорування цього факту може істотноускладнити комунікацію.

Полісемія. Деякіслова мають кілька загальноприйнятих значень, що також може послужити причиною неефективної комунікації. Приклади таких слів в українській мові: «замок», «коса», «дорога» таін. Кожне конкретне значення багатозначногослова зазвичай визначається в мовному контексті, в який вони включені.

Синонімія. Процес комунікації передбачає можливість кодування будь-якої інформації за допомогою різних слів та фраз. Вибір такогородусинонімів здійснюється відправником повідомлення, для того щоб привернути увагуодержувача, передати необхіднуінформацію та викликати відповіднуреакцію у відповідь. Підбір того чи іншогосиноніма може свідчити проставлення мовця досвого партнера.Синоніми можуть демонструвати нейтральне, позитивне або негативне ставлення одного боку комунікації доіншого.

Спостереження таоцінки. Компетентність в комунікації, а значить, і її ефективність припускають також уміння бачити відмінність між фактуальними твердженнями та висновками, заснованими на думці, відчувати різницю між

оцінками, що включають в себе результати спостережень, іоцінками, в яких спостереження й оцінки розділені.Спостерігаючи, ми можемо бачити, чути, торкатися і т.п. Результати наших спостережень описові. Оцінка ж включає в себе деякі висновки з того, що ми спостерігаємо, наше ставлення до дій партнера. У процесі комунікації часто виникають непорозуміння через те, що йогоучасники свої припущення або думки представляють як факти.Замість того щоб намагатися приписати співрозмовнику якісь думки, почуття, настрої, що мають для нас значення, іноді краще постаратися виділити ті йогослова, які послужили основою для відповідної інтерпретації.

3.2. Невербальна комунікація

Дослідження процесу комунікації показують, що мовне (вербальне) спілкування є основним видом людської комунікації, але воносупроводжується різногороду несловесними діями, що допомагають зрозуміти іосмислити мовної текст. Ефективність будь-яких комунікаційних контактів визначається не тільки тим, наскільки зрозумілісспіврозмовникусловаабоінші елементи вербальної комунікації, а й умінням правильноінтерпретувати візуальнуінформацію, яка передається мімікою, жестами, рухами тіла, темпом і тембром мови.Хоча мова є найефективнішим і продуктивним інструментом людськогоспілкування, все ж це не єдиний засіб комунікації. Встановлено, що за допомогою мовлення люди передають своїм співрозмовникам не більше 40% інформації. Рештаінформації передається за допомогою несловесних засобів, якіотримали назву**невербальних**.

Справа в тому, що засобами вербальної комунікації можна передати тільки фактичні знання, але їх виявляється недостатньо для опису почуттів людини.Різногороду почуття, переживання і настрої, що не піддаються словесному вираженню, передаються засобами невербальногоспілкування. Сферу невербальної комунікації складають всі немовнісигнали, що посилаються людиною і мають комунікативну цінність. Ці засоби об'єднують велике коло явищ, що включає не тільки міміку, жести, пози тіла, тембр голосу,

але ірізні елементи навколишньогосередовища, одяг, елементи оформлення зовнішностіі т.д.

В даний час під невербальною комунікацією в науцірозуміють сукупність немовних засобів, символів і знаків, що використовуються для передачіінформації і повідомлень в процесіспілкування.

Історично невербальніспособи передачіінформації з'явилися в житті людей раніше, ніж вербальні. Першим таку думку висловив Ч. Дарвін, який вважав, що в основі всіх невербальних форм спілкування лежать емоції людини, які представляють собою біологічніреакції на зовнішністимули.Вчені довели, щоу людини і приматів міміка при вираженні емоцій, деякі жести, рухи тіла є вродженими ислужать сигналами для отримання відповідної реакції. Цісигнали іреакції спочатку не припускали високорозвиненої людської свідомості, і тому виявилися стійкими і ефективними в своїх функціях.

Іншим прикладом біологічної природи невербальних форм спілкування може служити поведінка тварин, які прекраснорозуміють один одного за допомогою поз, рухів тіла, певною демонстрацією агресії абостраху. Більш того, домашні тварини розуміють мімікуі жести людини, тон його голосу, вони відводять очі вбік, коли не бажають сутички і т.д. Ймовірно, кожному доводилося спостерігати засобаками або кішками, які висловлювали різними способами ставлення до дій людини, бажання або небажання спілкуватися з ним і т.п.

Невербальна комунікація є найдавнішою формою спілкування людей. Сформувавшись до виникнення мовлення, вони виявилися стійкими і ефективними в своїх початкових функціях. Крім того, поступово проявилися їх певні переваги перед вербальними: вони сприймаються безпосередньоі томусильніше впливають наадресата, передають найтонші відтінки відносин, емоцій, оцінки, з їх допомогою можна донести інформацію, яку важкоабо з якихось причин незручно висловити словами.

В основі невербальної комунікації лежать два джерела - біологічний ісоціальний, вроджений і набутий в ходісоціального досвіду людини.

Встановлено, що міміка при вираженні емоцій у людини і приматів, деякі жести, рухи тіла є вродженими іслужать сигналами для отримання відповідної реакції. Про це говорять експерименти зісліпими і глухими дітьми, у яких не було можливості когось побачити, а потім зімітувати міміку при вираженні задоволення або незадоволення.Іншим доказом біологічної природи невербальної комунікації є те, що її елементи не піддаються свідомому контролю: поблідніння або почервоніння обличчя, розширення зіниць, викривлення губ, частота моргання іін.

Але сигнали емоцій, успадковані людиною від своїх предків, досить сильно змінилися до теперішнього часу як за формою, так і засвоїми функціями.Так, вважається, що посмішка людини, пов'язана з позитивними емоціями, походить від простого тваринногооскалуагресії. Тварини відводять погляд в знак умиротворення, коли не бажають сутички, у людини це сигнал про небажання підтримувати контакт.

Соціальнаобумовленість невербальної комунікації, як вважають етологи, властива не тільки людині, а й тваринам. Вони зафіксували досить багато правил невербальногоспілкування в тваринномусвіті: танці журавлів, спів птахів.Але тварини навчаються цих правил тільки через імітацію, а людина набуває їх в ході процесів інкультурації тасоціалізації. Деякі норми невербальної комунікації мають загальнонаціональний або етнічний характер (в Європі зазвичай вітаються, потискуючи руку, а в Індії складають обидвіруки перед грудьми іроблять невеликий уклін), інші - вузько професійнуобласть застосування (сигнали, якими обмінюються водолази чи вантажники).

Подвійна природа невербальної комунікації пояснює наявність універсальних, зрозумілих всім знаків, а також специфічних сигналів, використовуваних в рамках тільки однієї культури.

Наосновіознак навмисно / ненавмисно невербальної комунікації можна виділити три типи невербальних засобів:

1) поведінкові знаки, зумовлені фізіологічними реакціями: блідість або почервоніння, а також потовиділення від хвилювання, тремтіння від холодуабостраху таін.;

2) ненавмисні знаки, вживання яких пов'язане зі звичками людини (їх іноді називають самоадаптори): чухання носа, хитання ногою без причини, покусування губ таін.;

3) власне комунікативні знаки: сигнали, що передають інформацію прооб'єкт, подію абостан.

Коли говорять про невербальну комунікацію, то перш за все мають наувазі додатковуінформацію про людину, яку дають його зовнішній вигляд і виразнірухи.Жести, міміка, пози, одяг, зачіска, навколишні предмети, звичні дії - всі вони представляють собою певний вид повідомлень. «Прочитання» цих елементів поведінки співрозмовникасприяє досягненню більш високогоступеня взаєморозуміння.Уважне ставлення доінформаційних джерел такогороду в ході будь-якого комунікаційногоакту дозволяє отримати відомості про морально-особистісний потенціал партнера, його внутрішній світ, настрої, почуття і переживання, наміри й очікування, ступенірішучостіабо відсутності такої.

Засвоєю суттю невербальна комунікація - обмін невербальними повідомленнями між людьми в процесі їх спілкування, а також розуміння таінтерпретація цих повідомлень. Це можливо тому, що за всіма невербальними проявами людської поведінки закріплено певне значення, зрозуміле оточуючим. Ядро невербальної комунікації складають найрізноманітнішірухи, якіспричиняються психічними станами людини, йогоставленням до партнера, обставинами взаємодії.Завдяки якісномурозмаїттю цих засобів таумов спілкування людина може передавати таотримувати якнайширшуінформацію проособу комунікатора - його темперамент, емоційний стан в момент комунікації, соціальний статус та т.д. Крім того, через невербальні засоби можна дізнатися проставлення комунікантів один доодного, їх близькості чи віддаленості, типі, а також динаміку їх взаємовідносин.

Специфічні форми таспособи невербальних засобів спілкування дозволяють зробити висновок проістотні відмінності вербального та невербального типів комунікації. **Невербальні повідомлення** завжди ситуативні, по них можна зрозуміти теперішній стан учасників комунікації, але не можнаотримати інформацію про відсутні предмети або що відбулися в інших місцях події, що можна зробити за допомогою вербального повідомлення. Крім того, невербальні повідомлення синтетичніале своєю структурою, їх насилу можнарозкласти наокремісклaдові.На відміну від них **вербальні елементи комунікації** (слова, речення, фрази) завжди чітко відокремленіодин від одного. Нарешті, невербальні повідомлення зазвичай мимовільні таспонтанні засвоєю природою: невербальна поведінка практично не піддається свідомому контролю, тому в реальній практиці комунікації дуже часто виникають помилки в інтерпретації будь-яких невербальних дій.

Люди використовують невербальне спілкування для того, щоб повніше, точніше та зрозуміліше висловити свої думки, почуття, емоції.Ця мета є спільною для всіх культур, але в різних культурах «слова» невербального мовлення мають різне значення, їм надається різний зміст. Так, похитування головою з боку в бік для української людини означає «ні», в той час як для болгарина це означає «так». Невербальні послання в чомусь аналогічніусному та писемному мовленню, оскільки будь-яке слово, позаабо жест мають відповідні даній культурі значення.Правда, на відміну від слова багатьом невербальним знакам можна легко надати альтернативний сенс. Зазвичай в спілкуванні люди домагаються точногорозуміння невербального мовлення, коли пов'язують його з конкретною ситуацією, соціальним становищем та культурним рівнем конкретногоспіврозмовника.

Незважаючи на двоякий характер, невербальні знаки містять в собі досить великий обсяг різнобічної інформації проособисті якості партнерів по комунікації (їх темперамент, емоційний стан, соціальний статус, комунікативну компетентність і т.д.), про відносини учасників комунікації один доодного (бажаномурівні та типі відносин, динаміку взаємин), проставлення доситуації

спілкування (бажання продовжувати спілкування, прагнення вийти з комунікації).

Глибокий та ґрунтовний розгляд невербальної комунікації досягається через розкриття її основних форм таспособів, до яких відносяться:

- кинесика;
- такесика;
- сенсорика;
- проксемика;
- хронеміка.

Кинесика - сукупність жестів, поз, рухів тіла, які використовуються під час комунікації в якості додаткових виразних засобів спілкування. Цей термін був запропонований для вивчення спілкування за допомогою рухів тіла. «Кін» - найдрібнішаодиниця руху тіла людини, прочитавши яку благається інтерпретувати передавані через жести таіншірухи повідомлення.Поведінка людини складається з «кинемо» також, як людська мова з послідовностіслів, припущень фраз. Кинемо виконують роль доповнення або заміщення мовних повідомлень. Кинесика включає зорове сприйняття руху, виконують регулятивну функцію в спілкуванні. Це не тільки рухи обличчя та тіла, але й оформлення зовнішності, хода, почерк таін.Елементами кинесики прийнято вважати жести, міміку, пози й погляди, які мають як фізіологічне походження (наприклад, позіхання, потягування, розслаблення таін.), так ісоціокультурне (широкорозкритіочі, стиснений кулак як знак перемоги й т.п.).

Жести є різногородурухи тіла, рук, якісупроводжують в процесі комунікації мову людини й виражають її ставлення безпосередньо доспіврозмовника, до якоїсь події, іншій особі, предмету й свідчать про бажання й стан людини.Більшість людей під часспілкування використовують жести рук, щоб підкреслити або виділити найбільш важливі місця в розмові, вказати на предмети або людей, висловити думкуі проілюструвати своє висловлювання. Наоснові жестів можна зробити висновок проставлення людини до якої-небудь події, особи, предмету, про бажання людини, про її

стан. На думкудослідників, жест несе інформацію не тільки про психічний стан людини, а й проінтенсивність її переживань.Вважається, що жести мають соціальне походження, і тому міжкультурні відмінності виявляються в них особливо яскраво.

Наприклад, висловлюючи своє схвалення в громадських місцях, німці не аплодують, як це прийняторобити в культурах інших народів, астукають кісточками пальців по кришщістолу, свистять або кричать. Зарахунку вони пальці не загинають, як це прийнято в українській культурі, а навпаки, розгинають пальцістиснутого кулака.Урізних культурах по-різному прийнято привертати досебе увагуофіціанта. УСША це робиться піднятим вказівним пальцем, легким рухом руки, словами «офіціант» або «вибачте». У Європі для цього злегка постукують ложкою або кільцем посклянці. На БлизькомуСході прийнято плескати в долоні. В Японії піднімають руку долонею вниз, злегка ворушачи пальцями, а в Іспанії і Латинській Америці - долоню вгору, швидкорозтуляючи істискаючи пальці.

Використовувані в усіх культурах жести можнаумовнорозділити на довільніі мимовільні, культурнообумовленіі фізіологічні. Так, позіхання або чухання можуть бути віднесені тільки до фізіологічних жестів. Це так звані жести-адаптори - рухи, орієнтовані насебе або на використання фізичних об'єктів (потирання рук, вертіння олівця в руках і т.п.). Але більша частина жестів культурнообумовлена, вони є символами і носять договірний характер.Їх прийнято класифікувати певним чином.

1. Ілюстратори - описово-образотворчіі виразні жести, якісупроводжують мовуі поза мовним контекстом втрачають сенс. Ці жести супроводжують в даний момент розмову, більш докладнорозкриваючи її зміст. Так, ілюстратори мають властивість посилюватися, коли збільшується ентузіазм мовця чи коли йому здається, щослухач це не розуміє.

2. Конвенціональні жести, або емблеми, що використовуються під час привітання або прощання, запрошенні, забороні, образіі т.п. Вони можуть бути прямо переведені в слова, вживаються свідомоі є умовними рухами. Часто їх

застосовують замість слів, які ніяково висловити вголос, тому всі непристойні жести потрапляють в цю категорію.

3. Модальні жести - схвалення, незадоволення, іронії, недовіри, невпевненості, незнання, страждання, роздуми, зосередженості, розгубленості, збентеження, пригніченості, розчарування, відрази, радості, захоплення, подиву. Вони висловлюють емоційний стан людини, її оцінку навколишнього, ставлення до предметів і людей, сигналізують про змінуактивностісуб'єкта в ході комунікації.

4. Жести, використовувані в різних ритуалах (християни хрестяться, мусульмани в кінці молитви проводять двома долонями пообличчю зверху вниз іін.).

Всі ці жести культурнообумовлені, тому в різних культурах одні й ті ж жести можуть мати зовсім різне значення, що найчастіше створює багато проблем в МКК. Особливорізноманітними є жести вітання, які в різних культурах можуть виражатися поклоном, підняттям брів, кивком, ударом руки, поцілунком, обіймами, сльозами, розбиванням черепа до кровіі т.д.

Наприклад, для нас звично під час привітання помахати рукою з боку в бік.Наіндонезійськомуострові Балі двоє закоханих можуть вітати один одного важким подихом у вигляді дружньогосопіння. Жителі Бірми, Монголії і Лапландії в якості привітання традиційнообнюхують один одного. Ескімоси вітають незнайомців ударом кулака по головіабо плечу. ЖителіАмазонки своє вітання висловлюють взаємним поплескуванням поспині, а полінезійціобіймають і потирають спинуспіврозмовника. В районіостровів Торрес для вітання необхідно зігнути правуруку в формі гака, потім обопільно чухати долоні, повторюючи це кількаразів.

Практично в усьомусвіті набув широкого поширення жест, який в українській культурі називається дулею. Залежно від приналежності до тієї чи іншої культури вонарозцінюється як жартівливий жест, як жест-знущання, як захисній знак (від «лихогоока»), як символ родючості, як непристойне запрошення досексуальних відносин, як жест розуміння між закоханими, як

знак найбільшого презирстваі т.д. Навіть в даний час в Італії, Сербії, Англії, Шотландії вірять в ощаднусилу дулі.Прихильники релігійного культу Макумба в Південній Америці (перш за все в Бразилії) носять з цієї причини зображення дулі в якості в'язки на шиї. В середні віки італійські жінки носили амулети з дулею як захист від чаклунства.

При контактах з представниками інших культур часто виникає враження, що вони поводяться неприродно. Наприклад, якщо ми говоримо просебе і показуємо під час цього пальцем насвої груди, то цей жест здасться японцям дивним, так як в таких випадках вони торкаються пальцем до носа.Тільки в XX в. рукостискання стало прийнятним у всьомусвіті - в минулому такий прямий фізичний контакт у багатьох культурах вважався непристойним. Китайції в даний час намагаються уникати тілесних контактів з незнайомцями. Для них міцне рукостискання так само неприємне, як для європейців іамериканців поплескування по плечу: для західної людини це означає «будь здоровий».

Жести ірухи тіла часто видають приналежність людини до будь-якої культури, навіть якщо вона досконало володіє іноземною мовою. Існує чималоанекдотів про те, яким чином виявляють себе американськііукраїнські шпигуни. Американця легко впізнати поспецифічній манерісидіти, поклавши щиколоткуоднієї ноги на коліноіншої, відкинувшись настільціі заклавши руки за голову. Українців же підводить традиційна звичка пити чай, не виймаючи ложки зісклянки.

Поза є дуже значущою формою невербальної комунікації. Поза - положення людського тілаіруху, які приймає людина в процесі комунікації. Це одна з найменш підконтрольних свідомості форм невербального поведінки, тому вона говорить просправжній стан людини більше, ніж вираз їїобличчя. Справа в тому, що нас з раннього дитинства зазвичай вчать володіти своїм обличчям при вираженні будь-яких почуттів, але не навчають свідомо керувати становищем свого тіла, і томусаме поза може розповісти про нашісправжні переживання і нашесправжнє ставлення дооточуючих.

Спостереження за позами дає важливуінформацію простан людини - напружена вонааборозкута, налаштована на неквапливу бесідуабо чекає закінчення спілкування. Будь-яка зміна показує на зміну відносин між учасниками спілкування.

Фахівцям відомо близько тисячірізних стійких положень, які здатне приймати людське тіло. У комунікативістиці під часспілкуванні прийнято виділяти три групи поз.

1. Включення або виключення із ситуації спілкування (відкритість чи закритість для контакту).Закритість досягається схрещуванням на грудях рук, сплетеними в замок пальцями, що фіксують коліно в позі «нога на ногу», відхилення спини назад іін. При готовності доспілкування людина посміхається, головаі тіло повернені до партнера, тулуб нахилений вперед.

2. Домінування або залежність. Домінування проявляється в «нависанні» над партнером, поплескуванні його по плечу, руки на плечіспіврозмовника, залежність - у погляді знизу вгору, сутулості.

3. Протистояння чи гармонія. Протистояння проявляється у наступній позі: стислі кулаки, виставлене вперед плече, руки на боках. Гармонійна поза завжди синхронізована з позою партнера, відкритаі вільна.

Як іінші елементи невербальної комунікації, пози розрізняються не тільки в різних культурах, але і в рамках однієї культури в соціальних істатевовікових групах. Наприклад, майже всі західні люди сидять настільці, поклавши ногу на ногу. Але якщо європеєць, перебуваючи в Таїланді, сяде так ірозгорне підошву в сторону тайця, той відчує себе у приниженим іскривдженим, аарабський партнерсприйме це як глибокуобразу, тому що тайціїараби вважають ногусамою неприємною і «низькою» частиною тіла.Північноамериканський студент може сидіти перед професором так, як йому зручно, прийняти розслаблену позу, закинути ногу на ногу, оскільки така поза не є в СШАособливим індикатором відносин. Але в європейських культурах така поза передбачає соціальнурівність партнерів по комунікації.

Рухи тіла допомагають людині висловлювати свої почуття і наміри. Так, людина проявляє по відношенню досвогоспіврозмовника більшу відкритість, якщостоїть до ньогообличчям, а не боком.Неприязнь усидячої людини проявляється в напрузі тіла, і навпаки, розслаблення тілаі нахил вперед висловлюють симпатію.

У процесі комунікації рухи тіла можуть також використовуватися для виявлення бажання закінчити або почати розмову. Наприклад, в американській культурі застосовується кілька жестів, коли є бажання поміняти темурозмови, висловитися самомуабо закінчити розмову: нахилитися вперед; перестати дивитися співрозмовнику в очі; поміняти позу; часто кивати головою; торкатись обома ногами підлоги.

Ці тонкі натяки мають, як правило, практичний ефект і змінюють характерспілкування. Уявіть собі людину, якастоїть, схрестивши руки, постійно дивиться на годинник, раз ураз стукає ногами по підлозіі перестає на вас дивитися. Цісигнали зазвичай говорять про те, що йому треба йти.

Помилкове вживання жестів може привести до дуже серйозних непорозумінь. Наприклад, широко відомий випадок, який стався з одним американським політиком в Латинській Америці. Усвоїх промовах він постійно підкреслював, щоСША хочуть надати допомогу цій країні, демонстрував свою дружелюбність ірозташування оточуючих.Однак його поїздка не увінчалася успіхом. Його найбільшою помилкою було те, що, сходячи з трапа літака, він продемонстрував всім відомий американський жест - з'єднаніу вигляді літери «о» вказівний і великий пальці, що в американській культуріозначає «окей». Але в Латинській Америці цей жест вважається дуже непристойним.

Незважаючи на наявність загальнолюдських жестів, було б наївно вважати, ніби вони абсолютноодинаковіу всіх народів і тому зрозумілі без спеціального навчання.Один і той жест або виразний рух урізних народів може означати різніречі. Причина цього полягає в тому, що подібні жести сприймаються в залежності від того, де в даний момент знаходиться сприймаючий.

Наприклад, коли шведський студент, який навчається в Києві, хотів доїхати досвогоінституту, він встав наузбіччі дороги і підняв вгору великий палець стислій в кулак руки. Таким жестом він намагався зупинити попутну машину.Він не знав, що в українській культурі цей жест означає схвалення. Водії брали доуваги високуоцінку їхньої майстерностіі проїжджали повз.

Якщоспробувати вникнути в значення таінтерпретацію цього жесту в інших культурах, тослід зазначити, що в англомовних країнах піднятий вгору палець має три значення. По-перше, він використовується під часспроби зупинити попутну машину. По-друге, інтерпретується як «все в порядку».По-третє, коли великий палець різко викидається вгору, він означає нецензурну лайку. У деяких країнах, зокрема в Греції, цей жест означає «заткни пельку».

Міміка - всі зміни виразуобличчя, які можнаспостерігати в процесіспілкування. Вона є найважливішим елементом невербальної комунікації, бо дає змогу людині висловлювати свої думки повніше, точніше, зрозуміліше, передавати настрій, ставлення до того, про що він говорить.Скорочення лицьових м'язів змінює вираз обличчя ісигналізує простан людини, саме тому вираз обличчя партнера поспілкуванню вільно чи мимоволі приковує нашуувагу: таким чином у нас з'являється можливість встановити зворотний зв'язок зіспіврозмовником, тобто довідатися, розуміє він нас чи ні. Саме міміка дозволяє висловити всіуніверсальні емоції: сум, щастя, огиду, гнів, подив, страх і зневагу.Вважається, щоу виразіобличчя беруть участь 55 компонентів, поєднання яких здатне передати до 20 тис. значень. У міміці найкраще досліджена посмішка, за допомогою якої можна передати симпатію досвогоспіврозмовникаабо поблажливість до нього, свій гарний настрій або вдавання по відношенню до партнера, а також просто продемонструвати гарне виховання.Мімікаскладається з спонтанних і довільних мімічних реакцій. Розвиток міміки стало можливим, тому що людина може управляти кожним окремим м'язом свогообличчя, іусвідомлений контроль над виразом обличчя дозволив посилювати, стримувати або приховувати пережиті емоції. Отже, під часінтерпретації міміки особливуувагуслід звертати на її узгодженість із

словесними висловлюваннями.Поки між мімікою ісловами є узгодженість, ми зазвичай не сприймаємо її окремо. Коли не узгодженість посилюється, це відразу ж стає зрозумілим навіть недосвідченому людині.

Для посилення емоцій ми робимо нашу міміку більш виразною і точною згідно з характером і змістом процесу комунікації. Так, ми можемо дещо перебільшити нашурадість при отриманні подарункаабо показати себе більш засмученим, щоб покарати дитину.Однак різні форми прояву людських емоцій нерідко мають специфічний характер для різних культур. Наприклад, сміх і посмішкау всіх західних культурах асоціюються з жартом ірадістю. Типова «усміхненість» азіатів може бути одночасно виразом як позитивних емоцій (симпатії, радостіі т.д.), так іспособом приховати негативні емоції (невдоволення, розгубленість, здивування і т.д.).В Японії сміх є ознакою збентеження і не впевненості, томуіноді виникають ситуації непорозуміння, коли європеєць сердиться, а японський партнер, ніяковіючи, посміхається. Якщо європеєць не знає такої особливості японської культури, то його гнів збільшується, так як він може подумати, що над ним сміються.

Досить часто ми потрапляємо в ситуації, коли нам доводиться стримувати свої емоції, щоб не образити або не образили наших близьких чи знайомих.При цьому вирішальному чиннику виявляються культурні традиції. Якщо відповідно до норм даної культури чоловік не повинен публічно виявляти страх або відкрито плакати, йому доведеться стримувати свої емоції, інакше він буде засуджений громадською думкою.

Незважаючи на те, що кожна людина є досвідченим інтерпретатором мімічних реакцій співрозмовників, його висновки залежать від безлічісуб'єктивних причин.Хтось може довго не помічати явного виразуобличчя свого партнера, інший, навпаки, бачить тільки ті знаки, які підтверджують йогоустановкуі прогноз щодоситуації, третій зауважує тільки ті емоції, які характерні для ньогосамого, не сприймаючи все чуже.

Різні люди в різномуступені здатні контролювати свою міміку, але всім нам доводиться вчитися це робити, а також інтерпретувати мімікуінших людей.

Хоча багато дослідників згодні з тим, що представники різних культуроднаковореагують на деякі подразники, але тільки сум, щастя і відраза проявляються однаково всіма людьми, аінші емоції можуть виражатися по-різному. Наприклад, німці краще, ніж американці, зображують огиду, але не виражають печаліі гніву.

Окулістика. Спілкування між людьми починається з обміну поглядами. Погляд, таким чином, - головний елемент невербальної комунікації. Візуальний контакт позначає початок спілкування, в процесіспілкування він є знаком уваги, підтримки або, навпаки, знаком припинення спілкування. Встановлено, що напрямок погляду в спілкуванні залежить від змістуспілкування, індивідуальних відмінностей, сформованого характеру взаємовідносин.Особливості візуальногоспілкування в комунікативістиці досліджуються окулістикою, яка представляє собою використання рухуочей, або контакт очей, або візуальний контакт очима в процесі комунікації.

Контакт очей також є специфічною формою людськогоспілкування, оскільки погляди бувають дуже красномовними і з їх допомогою можна висловити багату гаму почуттів і емоцій. Так, погляд може бути суворим, ніжним, кокетливим, лукавим, благаючим, задумливим, хто просить, докірливим, захопленим, прощальним, швидкоплинним, пронизливим і т.д.За допомогою очей передаються найточнішіі відкритісигнали з усіх сигналів людської комунікації. Якщо навіть досвідченіспіврозмовники в змозістримувати емоції за допомогою жестів ірухів тіла, то контролювати реакції своїх зіниць практично неможливо: вони мимоволірозширюються і звужуються і тим самим передають точнуінформацію про вашуреакцію на будь-яку подію. Наприклад, китайськіі турецькі торговці призначають ціну товару, орієнтуючись на зіниці покупця: якщо той задоволений ціною, то зіницірозширюються.

У процесі комунікації візуальний контакт може позначати початок розмови, в бесіді він використовується як знак уваги, підтримки або, навпаки, припинення спілкування, а також може вказувати на закінчення репліки або

бесіди в цілому. Фахівці часто порівнюють погляд з дотиком руки, тому що він психологічноскорочує дистанцію між людьми. Тривалий погляд (особливо на представника протилежної статі) може бути ознакою закоханості. Разом з тим такий погляд часто викликає занепокоєння, страх іроздратування.

Прямий погляд може бути сприйнятий як ознакаагресивностіабо прагнення до домінування. Дослідження окулістики показали, що людина здатнасприймати чужий погляд без дискомфорту не більше трьох секунд. У західних культурах прямий погляд вважається важливим показником в спілкуванні: якщо людина не дивиться насвого партнера, то навколишні приймають його за нещирого, оскільки вважають, що людині, яка не дивиться тобі в очі, не можна довіряти.Так, американці зазвичай не довіряють тому, хто не дивиться їм в очі, використання візуального контакту веде до зростання довіри між людьми. Відсутність прямого погляду теж може бути сприйнято з тривогою. Навмисна відмова від такого погляду є засобом маніпулювання залежним партнером, якому таким чином показують, що він нецікавий іспілкування з ним в тягар. Візуальний контакт може варіюватися в залежності від статііособистісних якостей людини.Зазвичай домінуючііcоціально врівноваженіособистості частіше вступають в візуальний контакт; жінки роблять це частіше, ніж чоловіки.

Рухи очей були предметом багатьох спеціальних досліджень. Так, згідно з дослідженнями Холла, уанглійців частостворюються труднощі в спілкуванні з північноамериканцями через відмінності в поведінціочей. Англійців з дитинства вчать уважнослухати співрозмовника. При цьому правильна поведінкаанглійця-слухача передбачає нерухомість погляду, йогосфокусованість наодній точці.Вони не кивають під часрозмови, а тільки злегка як би бурчать, щоб дати зрозуміти співрозмовнику, щорозуміють його. Створюється враження, що вони прямо дивляться на мовця. Англійці також можуть підморгувати, щоб дати зрозуміти, що чують партнера поспілкуванню. Погляд американця хочаіспрямований наспіврозмовника, але все ж постійно переходить від одногоока доіншогоі навіть може бути відведено в сторону. Як

правило, азіатські жінки традиційно не дивляться прямо в очі чоловікам, особливо незнайомцям, їм просто це не дозволяється.В азіатській культурі також не прийнято, щоб підлеглі дивилися в обличчя своєму начальнику: це може бути розцінено як зухвалаі зневажлива поведінка.

3.3. Паравербальна комунікація

У процесі комунікації вимовлене слово ніколи не є нейтральним, а часто навіть більш важливим, ніж зміст повідомлення. Сенс висловлювання може змінюватися в залежності від того, якаінтонація, ритм, тембр, фразовіі логічні наголоси були використані для його передачі. Всі ці звукові елементи передачіінформації отримали назву**лінгвістичнихзасобів**.Дослідники виділяють такіакустичні засоби, якісупроводжують, доповнюють і заміщають звуки мови: темп, висота, гучність, швидкість, ритмічність, паузи, інтонацію, зітхання, стогони, покашлювання, зітхання, стогони, тембріін.

Голосові характеристики відносяться до найважливіших факторів сприйняття інших, оскільки мовні відтінки впливають на зміст висловлення, сигналізують про емоції, стан людини, його впевненостіабо невпевненостіі т.д., тому поряд з вербальних і невербальних в спілкуванні використовуються і паравербальні засоби комунікації - сукупність звукових сигналів, щосупроводжують усне мовлення, приносячи в нього додаткові значення.Прикладом такогороду може служити інтонація, щосигналізує про питальний характер пропозиції, сарказм, відразі, гумореі т.п.

Іншими словами, при паравербальній комунікації певна частинаінформації передається за допомогою голосових відтінків, яким в різних мовах надається певний сенс.

Хочаіндивідуальні характеристики голосу не можуть служити надійним показником особистих якостей людини, проте в процесіспілкування слід пам'ятати про важливуособливість сприйняття людини по голосу.Слухачісхильні наділяти вищими достоїнствами людей з більш досконало звучною промовою (приємний тембр, інтонації), приписувати

власникам красивої мови не тільки високіінтелектуальні та психологічні якості (симпатичність, інтелігентність, доброзичливість), але і значно більш високі партнерськіі ділові якості (компетентність, надійність, впевненість іін.).

За допомогою голосу можна передавати основні емоції: страх, гнів, радість, здивування і емоційністани: доброзичливість, тривожність, впевненість, зацікавленість. Наприклад, емоція печалі виражається в повільному наростаннііспадісили і висоти голосу, збільшеною тривалістю складів. Швидка мова викликає уявлення про людинуактивну, енергійну, а низький глухий голос пов'язують з людиною цілеспрямованою, вольовою, рішучою і т.п.Призначення паравербальної комунікації - викликати у партнера відповідні емоції, відчуття, переживання, які необхідні для досягнення певних цілей і намірів мовця. Такірезультати зазвичай досягаються за допомогою паравербальних засобів спілкування, до яких відносяться такі:

■ просодика - темп мови, тембр, висотаі гучність голосу;

■ екстралінгвістика - паузи, кашель, зітхання, сміх і плач (тобто звуки, які ми відтворюємо за допомогою голосу).

Дія паравербальної комунікації базується на використанні механізмуасоціацій людської психіки, тобто здатності людськогоінтелекту відновлювати минулуінформацію завдяки свіжої інформації, яка в даний момент приймається людиною, коли одне уявлення викликає інше. В даному випадку ефект досягається завдяки тому, щомовець створює загальне інформаційне поле взаємодії, яке допомагає співрозмовникурозуміти його. Засобами досягнення ефективної комунікації тут служать певні характеристики людського голосу.

1. Швидкість мови, яка може бути дуже повільною, трохи сповільненою, швидкою і дуже швидкою. Від швидкості мови залежить ступінь сприйняття мовця партнерами по комунікації. Бадьора, жвава манера говорити, швидкий темп мови свідчать проімпульсивність співрозмовника, його впевненості в своїх силах. Навпаки, спокійна, повільна манера вказує на незворушність, розсудливість, гарний настрій співрозмовника, багатство його почуттів.Помітні

коливання швидкості мови виявляють недолік врівноваженості, невпевненість, легку збудливість людини. Вважається, що нормальна швидкість мови людини становить 140-150 слів за хвилину.

2. Гучність мови, яка є виразником почуттів людини. За показником гучності мова людини змінюється в діапазоні від дуже тихої до крику. Гучна мова зазвичай супроводжує щиріспонукання або хизування ісамовдоволення, а тиха вказує настриманість, скромність, такт або брак життєвої сили, слабкість людини. Помітні зміни в гучностісвідчать про емоційність і хвилювання співрозмовника. Як показує комунікаційна практика, посиленню емоційності мови в інших випадках сприяє відсутність логічних доказів. У звичайній обстановціспілкування слід говорити з нормальною гучністю, оскільки спокійний ісолідний голос знімає напругуі пробуджує інтерес доспілкування.

3. Артикуляція. Яснаі чітке вимоваслів свідчить про внутрішню дисципліну говорить, його потреби в ясності. Неяснарозпливчаста вимовасвідчить про поступливість, невпевненість, млявість волі.

4. Висота голосу. Голоси розрізняються за здатністю впливати наінших людей, тому виділяють голоси непоказні, звичайні, що не привертають уваги. Висота голосу залежить від вікових, статевих таіндивідуально-особистісних особливостей людини. У жінок і дітей голосові зв'язки коротші та тонші, ніж у чоловіків, тому висота голосуу них вища приблизно наоктаву. Фальцет часто притаманний людині, у якої мислення і мова більше ґрунтуються наінтелекті.Грудний голос є ознакою підвищеної природної емоційності. Високий пронизливий голос є ознакою страхуі хвилювання.

5. Режим мови. Ритмічне говоріння означає багатство почуттів, врівноваженість, гарний настрій. Строго циклічне мовлення вказує насильне усвідомлення пережитого, напруження волі, дисципліну, педантичність. Незграбно-уривчаста манера мови служить виразом тверезого, доцільного мислення.

Таким чином, паравербальна комунікація ґрунтується на тональних і тембрових особливостях мови та їх використання в культурі. На цій підставі

можна виділяти тихі й голосні культури. Наприклад, в Європіамериканців засуджують за їх манеру говорити занадто голосно. Ця їх риса пояснюється тією обставиною, що дуже часто для товариських американців не має значення, слухають їх мовлення чи ні. Для них набагато важливіше показати свою компетентність і відкритість.На відміну від них англійці дотримуються зовсім іншої точки зору: вони вважають, що не слід втручатися не в свої справи, томуу них особливорозвинена здатність направляти своє мовлення прямо на потрібного партнераі при цьому враховувати не тільки рівень шуму, але і відстань.

Ще один засіб паравербальної комунікації - манера: в деяких культурах говорять багато, а в інших - лаконічно, не використовуючи надто багатослів. Уряді культур часто зміст сказаного має другорядний характер. Наприклад, високо цінується така манерауарабів, в мовіі літературі яких вміст і значення сказаного не є головними. Там перевага віддається гріслів - араби дуже люблять висловлювати однуі ту ж думкурізними словами.

РОЗДІЛ 4. ПРОБЛЕМАТИКА МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

4.1 Проблеми міжкультурної комунікації усучасномусвіті

Не можна нехтувати актуальністю міжкультурної комунікації, а тим більше глобалізацією в цілому. Ці явища відбуваються в даний момент, і вони стосуються безпосередньо майбутнього країн і цілих народів.Говорячи про міжкультурну комунікацію в професійномуспілкуванніі про проблеми, пов'язані з нею, ми можемоуявити собі, і те, що це може мати відношення дорізних видів і форм взаємодії. Але будь-яка взаємодія пов'язана з різними проблемами і питаннями. Чим більше розвивається людська культура, тим складнішірізноманітніші проблеми, пов'язані з нею.Іноді людям здається складною і їх буденнареальність, яка може лякати їх своєю невизначеністю і труднощами в повсякденній взаємодії. Часом це може бути стресі неспокій вдома та нароботі, викликані нерозумінням тих чи інших культурних особливостей. Необхідно відзначити, щоіснує загальна тенденція доспрощення і збідніння домінуючих світових культур Європи, Америки, Азії таУкраїни в даний час.

Міжкультурна комунікація, як відомо, передбачає знання та здатність застосовувати на практицісоціокультурний комунікативний код, тобто, перш за все мова, норми та правила поведінки (поведінкового коду), психології та менталітету (психоментальності коду), характерні даного етносу в певний проміжок часу та т. д.

Засоби масової інформації, різні види комунікації, глобальна економічна криза, природні катаклізми і нескінченні війни заресурси привели людство до збільшення міжкультурної взаємодії. Оскільки в основі людського буття лежить, перш за все, матеріальнаі практична діяльність. Міжкультурна комунікація дуже важливав сфері бізнесу та торгівлі.XXI століття сталоособливим часом, не тільки для засобів масової інформації, хочасаме засоби масової інформації все більше та більше орієнтовані на пропаганду всередині населення, закликаючи їх поклонятися культу грошей та вести

бездуховний тааморальний спосіб життя. Зрештою, сучасний портрет різноманітності культурнабуває невизначений вигляд.Під соціокультурною компетенцією мається наувазі деякаорієнтація в мові, культурі, національності, релігії в їх природне бажання збільшити цю різноманітність, з'ясувати спеціалізацію культурної інтеграції, характер глобалізації і т.д.

Сукупний вплив комунікативного коду в процесі комунікації трактується як національні комунікативніособливостіабо національно-культурнаспецифіка будь-якого народу. Вищим рівнем компетентності в сфері міжкультурної комунікації вважається здатність вільно переходити на відповідний комунікативний режим (перемикання режиму). При відсутності такої компетентності (або знаючи лише мову) представники різних етносів найчастіше спілкуються з носіями іншої культури іоцінюють їх наоснові власних національних норм, щоособливоускладнює комунікацію між представниками різних культурних сфер.

Все це посилює увагу до проблем спілкування, головною умовою ефективності яких є взаєморозуміння, діалог культур, терпимість, толерантність і повага до культури партнерів по комунікації, їх ідеалів та цінностей. Розглядаючи особливості міжкультурної комунікації, слід зупинитися на процесах взаємопроникнення (конвергенції таасиміляції) різних культур в світі, абоакультурації. У "Філософському енциклопедичномусловнику" **акультурація** - це процеси взаємовпливу культур, сприйняття одним народом повністю або частково культури іншого народу, зазвичай більш розвиненого.

Для деяких професій питання соціокультурної компетенціїі грамотностіособливо важливе. Наприклад, це важливо для менеджерів, світових лідерів країн, політиків і дипломатів, туристичних агентів, для яких знання культурних реалій тієї чи іншої країни особливоактуально для прийняття певного курсу дій в розвиткусучасних міжкультурних комунікаційних механізмів. Але, тим не менш, важливо крім ясностіі

міжкультурного балансу зберегти простір для творчості та винахідливості. На перше місце можна поставити такі проблеми, як:

- Проблема міграції. Тут ми бачимо глобалізацію в міграційній спосіб, тому що головнароль у збільшеннірізноманітності культур належить саме їй. Як відомо, 232 млн. осіб є мігрантами насвітовій арені в кінці 2013 року, це число дорівнює 3,2 відсотки від суми світового населення, та їх числострімко зростає. Кордон між культурами та націями стає більш розмитим, та в даний час, ми не можемосказати точно просвій наступний крок.Ще важче стає контролювати широкий вплив культурабо їх поширення в світовій спільноті.

- Проблеми міжкультурного менеджменту. З цього боку ми можемо говорити про цінності тастратегії в управлінні, де важливий кожен аспект, хоча їх різноманітність зростає. Що нам потрібно прямо зараз: скорочення та контроль або широке поширення, балансабо певний тренд? Всі ці питання важливі таспрямовані на вирішення цієї проблеми, пов'язаної з вірною організацією міжкультурного менеджменту.

- Проблема нерозуміння. Міжкультурніособливості національностей створюють більше простору для професійного, духовного взаємодії таобміну, але інтерпретація багатьох культурних аспектів залежить від ясності та незалежності. Незважаючи нарізну міжкультурну подібність, неправильне застосування та заміни основних понять призводить до частих дрібних конфліктів між різними культурними групами: етнічними, віковими, релігійними, субкультурними, консервативними таінноваційними.

Масштаби таінтенсивність міжкультурних контактів породжують необхідність постійного їх осмислення, інтерпретації і порівняння елементів своєї і чужої культури. Міжкультурна комунікація, будучи фактором повсякденного життя сучасної людини, ускладнила йогосприйняття світуі процессамоідентифікації. Внаслідок цього, соціальна цілісність сучасної людини,і без того, перебуває в станіоновлення, все більше фрагментується.Отже, можна зробити висновок про те, що міжкультурна

комунікація вимагає осмислення, оновлення та творчого підходу з бокуіндивідів сучасногосуспільства.

Для вирішення цих важливих проблем, перш за все, ми повинні знати, як людська культура змінюється під впливом глобалізації та її особливості. Які ключові заходи для досягнення цієї важкої мети мають нашіосвітнісистеми, які повинні забезпечувати нам достатній фонд знань, інформації таінтелектуальних ресурсів.

Існує розуміння міжкультурногоспілкування як наукової дисципліни. Воно засноване на вивченні культурних моделей взаємодії в поведінці людей. В результаті дослідження такогороду ми отримуємо готові моделістилів спілкування. Діалог один з цих стилів, як побудована національна культураабо корпоративна культура певної компанії, адже вона має глибокі негласні допущення, які мають вирішальне значення для підтримки потрібногостилю спілкування. Це може допомогти нам розробити і переосмислити свою поведінку таіншістиліспілкування в прагматичних цілях, і тому дозволить підтримати прийняття рішень менеджерів.

Резюмуючи вищевикладене можна прийти до висновку, що міжкультурний діалог перетворює шляхи взаємодії з неявних в явні, підсвідомі мотиви поведінки в свідомі, особливо в професійномуспілкуванні. Отже, міжкультурна комунікація має яскраво виражену прикладнуспрямованість іобласть її застосування безмежна тарізноманітна, будучи актуальною практично для всіх сфер життєдіяльності людини. Стверджується, що форма діалогу є обговорення або дебати. Загальновідомо, що в суперечці народжується істина.Таким чином, саме результати діалогуроблять його цінною формою взаємодії. Це дає нам інструменти для міжкультурної комунікації.

4.2. Проблеми міжкультурної комунікації в Україні

У вітчизняній науці тасистеміосвіти ініціаторами вивчення МКК стали викладачііноземних мов, які першими усвідомили, що для

ефективногоспілкування з представниками інших культур недостатньо тільки одного володіння іноземною мовою. Різноманітна практикаспілкування з іноземцями довела, що навіть глибокі знання іноземної мови не виключають нерозуміння і конфліктів з його носіями. Сьогодністалоочевидним, щоуспішні контакти з представниками інших культур неможливі без знання особливостей цих культурі практичних навичок в міжкультурномуспілкуванні.

З цієї причини в рядіукраїнських вузів в навчальні плани була включена нова навчальна дисципліна - «Міжкультурна комунікація». Це було зроблено з метою підготовки студентів до ефективних міжкультурних контактів нарівні повсякденного міжособистісногоспілкування. Для цього знання іноземної мови має бути доповнене знанням особливостей культури, природи міжкультурного нерозуміння, наявністю практичних навичок іумінь в поведінці, які в сукупності дозволяють вільнорозуміти представників інших культур.

В даний час МКК тільки починає затверджуватися у вітчизняній науціїукраїнських навчальних закладах в якостісамостійного наукового напрямкуі навчальної дисципліни. Слід зазначити, щоінтерес до проблем МКК у вітчизняній науці надзвичайно високий, оскільки перед кожним українцем проблеми міжкультурної взаємодії встають практично щодня.

Висновки

Із вище сказаного випливає, щоМКК постає не як різноманітнісмішні випадки і непорозуміння, а як особлива формаспілкування, що вимагає глибоких знань і навичок, виконавчого таланту, неабияких здібностей і постійного бажання вдосконалювати свої знання в цій галузі.

При взаємодії представників різних культур повне взаєморозуміння досягається рідко, і томуреально можна говорити лише проуспішну чи ефективну комунікацію, якаспочатку допускає незначнуступінь нерозуміння. В такому випадку проуспішну комунікацію можна говорити в двох аспектах:

1) як про донесення адекватної інформації від одного партнера доіншого;

2) як досягнення взаємного задоволення з боку всіх учасників комунікації.

У першому випадку передбачається, що в процесіспілкування може передаватися не тільки позитивне, а й негативне повідомлення. Іноді людина не хоче отримувати неприємну для себе інформацію, але вона не може цьогоуникнути в силурізних життєвих обставин. При цьомуосновна мета комунікації в такому випадку виявляється все ж досягнутою.

Другий варіант комунікативногоуспіху передбачає отримання усімаучасниками комунікації корисних знань і навичок. Ймовірно, саме такий результат можна вважати ефективним іуспішним результатом МКК.

Питання про критерії успішної комунікації в даний час ще не отримало в комунікативістиціcвогоостаточного вирішення, проте представляється можливим виділити наступні вимоги для здійснення успішної МКК:

■ відкритість до пізнання чужої культури ісприйняття психологічних, соціальних і культурних відмінностей;

■ психологічний налаштування на кооперацію з представниками іншої культури;

■ вміння відрізняти колективні таіндивідуальні якості в комунікативній поведінці представників інших культур;

■ здатність долати стереотипи;

■ творче ісвідоме ставлення до процесу комунікації з використанням відповідних моделей істилів комунікації, які застосовуються в рідній культурі;

■ володіння набором комунікативних засобів і їх правильний вибір в залежності від ситуації спілкування;

■ прагнення до збалансованості тасиметричностіспілкування;

■ обов'язкове дотримання етикетних норм своєї та чужої культури.

Дотримання цих вимог дає можливість прогнозувати хід МКК, робити відповідні висновки та попереджати виникнення помилок і конфліктів в процесі міжкультурногоспілкування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ТЕРМІНОЛОГІЇ

Акультурація - процес взаємного впливу культуррізних етносів, відрізняються зарівнем розвитку, в результаті якого відбувається сприйняття однією культурою елементів іншої культури.

Атракція - виникнення при сприйнятті людини людиною привабливостіодного з них для іншого.

Атрибуція - приписування об'єктуспілкування мотивів поведінки.

Бар'єри комунікації - перешкоди, що заважають здійсненню контактів і взаємодії між партнерами по комунікації.

Вербальна комунікація - спілкування за допомогою мовних засобів.

Денотація - це значення слова, що визнається більшістю носіїв цієї мови.

Діалог - двосторонній обмін інформацією між людьми.

Дилема - скрутний вибір між двома можливостями.

Домінанта - головнаідея, риса, частина.

Емпатія - здатність розуміти ірозділяти переживання іншої людини через емоційне співпереживання.

Ідентифікація - спосіб засвоєння дітьми батьківської поведінки,

установок і цінностей як своїх власних шляхом уподібнення себе батькам.

Інкультурація - процес залучення людини до певної етнічної культури і набуття ним необхідних для життя культурних навичок.

Інтерпретація - тлумачення, пояснення, розкриття змістуотриманої інформації наоснові власних сприйнять і переведення її на більш зрозумілу мову.

Інформація - відомості, що передаються людьми один одномуусним, письмовим абоіншим способом.

Кінесика - сукупність жестів, поз, рухів тіла, які використовуються при комунікації в якості додаткових виразних засобів спілкування.

Комунікабельність - здатність, схильність доспілкування, комунікації, до встановлення зв'язків.

Комунікант - будь-яка зісторін процесу комунікації, учасник комунікації.

Комунікавістика - наука, що вивчає питання розвиткуінформаційних систем і засобів, характер, форми, результати їх впливу насуспільне життя.

Комунікація - процесспілкування і взаємодії осіб, що полягає в передачіінформації різногороду від людини до людини і здійснюваний за допомогою різних знакових систем.

Комунікаціяміжкультурна - процесспілкування і взаємодії, який здійснюється між представниками різних культурабо культурних спільнот.

Конотація - сукупність додаткових семантичних абостилістичних відтінків основного значення слова, що додають йому те чи інше експресивно-емоційне забарвлення.

Міжкультурна компетенція - комплекс знань іумінь, що дозволяють індивіду в процесі МКК адекватнооцінювати комунікативнуситуацію, ефективно використовувати вербальніі невербальні засоби, втілювати в практику комунікативні наміри і перевіряти результати комунікації за допомогою зворотного зв'язку.

Міжнаціональне спілкування - процес взаємодії представників різних національностей з приводурізних аспектів їх життєдіяльності.

Міміка - всі зміни виразуобличчя, які можнаспостерігати в процесіспілкування.

Мотивація - психологічні механізми, якіспонукають людину до певної дії і визначають його форму, спрямованість, інтенсивність і тривалість.

Невербальна комунікація - формаспілкування людей за допомогою жестів, міміки, рухів тілаірядуінших засобів, тобто без використання мови ізлів.

Сенсорика - тип невербальної комунікації, що ґрунтується на чуттєвомусприйнятті представників інших культур.

Такесика - тип невербальної комунікації, що ґрунтується на тактильній системісприйняття партнера, що включає найрізноманітніші дотики: рукостискання, поцілунки, погладжування, поплескування, обійми і т.д.

Типи комунікації - різні форми спілкування і взаємодії, що відрізняються різноманітними способами взаємодії і впливу; в комунікативістицірозрізняють внутрішньоособистісну, міжособистісну, групову, масову, усноуі письмову типи комунікації.

Хронеміка - використання часу в невербальному комунікаційному процесі. Для спілкування час є не менш важливим фактором, ніж слова, жести, пози і дистанції.

Почуття - стійке емоційне ставлення людини дорізних явищ дійсності, що відображає значення цих явищ у його життєдіяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агієв В.С. Міжгрупова взаємодія: соціально-психологічні проблеми. К., 1990.
2. АндрїєнкоА.Л. «Ми» і «Вони»: ставлення українців доінших країн світу / / Оновлення України: важкий пошук рішень. К., 1996.
3. Антонов В.І., Ямпілова З.С. Проблемастереотипів як один з бар'єрів в контексті комунікації культур / / Українаі Захід: діалог культур. К., 1999. Вип. 7.
4. Баришніков Н.В. Професійна міжкультурна комунікація. Х., 2010.
5. Біла Е.Н. Теорія і практика міжкультурної комунікації. М., 2011.
6. БілявкаО.Е., Трушина Л.Б. Українці з першого погляду. Х., 1996.
7. Боголюбова Н.М., Миколаєва Ю.В. Міжкультурна комунікація та міжнародний культурний обмін. СПб., 2009.
8. Бодалев А.А. Психологія спілкування. М.; Воронеж, 1996.
9. БондиреваС.К., Колесов Д.В. Толерантність (введення в проблему). М., 2003.
10. Брудний А. Розуміння іспілкування. М., 1989.
11. Ван Дейк ТА. Мова. Пізнання. Комунікація. М., 1989.
12. Вацлавик П., Бівін Дж., Джексон Д. Психологія міжособистісних комунікацій. СПб., 2000.
13. Глобальні проблеми і загальнолюдські цінності. М., 1990.
14. Гойхман Я., Надєїна Т.М. Основи мовної комунікації. М.: ІНФРА-М, 1998.
15. Горєлов І.М., Енгаличев В.Ф. Мовчазної думки знак: розповіді про невербальні комунікації. М., 1991.
16. Городоцька Л.А. Культурна компетентність особистості. М., 2007.

17. Гришаєва Л.І., Стернин І.А., Стерніна М.А. Специфіка діяльності комунікантів в міжкультурномусередовищі. Воронеж 2009.

18. Грушевицкая Т.Г, Попков В.Д., Садохин А.П. Основи міжкультурної комунікації., 2002.

19. Гулевич О.А., БезменоваІ.К. Атрибуція: загальне уявлення, напрямок досліджень, помилки. М., 1998.

20. Землянова Л.М. Сучаснаамериканська комунікативістика. М., 1995.

21. Зінченко В.Г., Зусман В.Г., Кірнозе З.І. Міжкультурна комунікація.

22. Системний підхід. Н. Новгород, 2003.

23. Знаків В.В. Розуміння в пізнанніспілкуванні. Самара, 1998.

24. Золотухін В.М. Толерантність. Кемерово, 2001.

25. Іконнікова Н.К. Механізми міжкультурногосприйняття / / Соціологічні дослідження. 1995. № 4.

26. Йонин Л.Г. Соціологія культури: шлях у нове тисячоліття. М.: Логос, 2000.

27. КавтарадзеД.Н. Навчання і гра. Введення в активні методи навчання. М., 1998.

28. Казарінова Н.В., Погольша В.М. Міжособистісне спілкування: повсякденна практика. СПб., 2000.

29. Ковальов В.І. Мотиви поведінки і діяльності. М., 1988.

30. Козлова Н.М. Введення в соціальнуантропологію. М., 1996.

31. Конецкая В.П. Соціологія комунікації. М., 1997.

32. Коул М. Культурно-історична психологія. М., 1997.

33. Кочетков В.В. Психологія міжкультурних відмінностей., 2002.

34. Кроник А.А., КронікЕА. Психологія людських відносин. М., 1998.

35. Куликова Л.В. Комунікативний стиль в міжкультурної спілкуванні. М., 2009.

36. Куликова Л.В. Міжкультурна комунікація: теоретичні та прикладніаспекти. Красноярськ, 2004.

37. Курбатов В.І. Мистецтвоуправляти спілкуванням. Ростов н / Д, 1997.

38. Курганова Н.І. Міжкультурний діалог як спосіб освоєння культури.Мурманск, 2007.

39. Лабунська В.А. Експресія людини: спілкування і міжособистісне пізнання. Ростов, 1999.

40. ЛарченкоС.Г., Єрьомін С.Н. Міжкультурність в історичному процесі. Новосибірськ, 1991.

41. Лебедєва Н.М., ЛуньоваО.В., Стефаненко Т.Г., Мартинова М.Ю. Міжкультурний діалог. Тренінг етнокультурної компетентності: навчально-метод. допомога. М., 2003.

42. Леонтович О.А. РосіяіСША: введення в межкультурну комунікацію. Волгоград, 2003.

43. Леонтьєв А.А. Психологія спілкування. М., 1997.

44. ЛьюїсР.Д. Ділові культури в міжнародному бізнесі. М., 2001.

45. Мархінін В., УдаловаІ. Міжнаціональнасуспільство: стан, динаміка, взаємодія культур. Новоросійськ, 1996.

46. Маслова В.А. Hcmclingualis в культурі. М., 2007.

47. Міжкультурна комунікація: парадигми дослідження та викладання: матеріали міжнародної науково-практичної конференції. Красноярськ, 2003.

48. Міжкультурна комунікація: збірник навчальних програм. М., 1999.

49. Михайлова Л.І.Соціологія культури. М., 1999.

50. Муравльова Н.В. Розуміння таінтерпретація фактів чужої культури / / Європаі Захід: діалог культур. М., 1999. Вип. 7. На шляху до толерантноїсвідомості. М., 2000..

51. Миколайовичу Б.О. Будь особою: цінності громадянськогосуспільства. М., 1995.

52. ОконешніковаА.П. Міжетнічнесприйняття ірозуміння людьми один одного. Перм, 1999.

53. ПавловськаО.В. Стереотипи сприйняття Росії іросіян на Заході / / Росія і Захід: діалог культур. М., 1994. Вип. 1.

54. ПавловськаО.В. ЄвропаіАмерика. Проблеми спілкування культур. К., 1998.

55. Персикова Т.Н. Міжкультурна комунікація та корпоративна культура, 2002.

56. Петровська Л.А. Компетентність зіспілкуванням. Соціально-психологічний тренінг. М., 1989.

57. ПочебутЛ.Г. Взаєморозуміння культур: Методологія і методи етнічної і крос-культурної психології. Психологія міжетнічної толерантності: навч. допомога. Спб., 2005.

58. Почепцов Г.Г. Теорія комунікації. Київ., 2001.

59. Проблеми культурної ідентичності: матеріали міжнародного теоретичногосемінару в Казані. Казань, 1998.

60. Прутченков А.С. Тренінг комунікативних умінь. М., 1993.

61. НочевнікМ.Н. Психологія спілкування і бізнес. М., 1995.

62. Реш О. Проблемастереотипів в міжкультурної комунікації. М., 1998.

63. Родіонов Б.А. Комунікація як соціальне явище. Ростов н / Д, 1984.

64. Розенберг М. Ефективне спілкування без примусу. М., 1996.

65. Рот Ю., Коптельцева Г. Зустрічі на межі культур: метод, посібник. Калуга, 2001.

66. Рот Ю., Коптельцева Г. Міжкультурна комунікація. Теорія і тренінг. М., 2006.

67. Український народ: його звичаї, обряди, перекази, забобони і поезія. Х., 1992.

68. Садохіп А.А. Етиологія. М., 2000.

69. Сергєєв А.М. Комунікації в культурі. Петрозаводськ, 1996.

70. Сидоренко Є.В. Мотиваційний тренінг. СПб., 2000.

71.Симонова Л.М., СтровскійЛ.Е. Крос-культурні взаємодії в міжнародному підприємництві. М., 2003.

72. Ситар К. С., Когделл Р.Т. Основи міжкультурної комунікації / / Людина. 1992. № 2-5.

73. Соколов О.В. Введення в теорію соціальної комунікації. СПб., 1996.

74. СоловйоваО.В. Зворотній зв'язок в міжособистісномуспілкуванні. М., 1992.

75. Сорокін Ю.О. Етнічна конфліктологія. Самара, 1994.

76. Стерши І.А. Комунікативна поведінка в структурі національної культури / / Етнокультурнаспецифіка мовної свідомості. М., 1996.

77. Стефаненко Т.Є. Етнопсихологія. К., 2003.

78. Сухарєв В.А., Сухарєв М.В. Психологія народів і націй. Донецьк, 1997.

79. Тер-МинасоваС.Г. Моваі міжкультурна комунікація. М., 2000.

80. Холл Е. Як зрозуміти іноземця без слів. М., 1995.

81. Шалин В.В. Толерантність. Ростов н / Д, 2000.

82. ШейнаІ.В. Лінгвістичні передумови успішності міжкультурної комунікації. М., 2009.

83. Школа діалогу культур. Основи програми. Кемерово, 1992

84. Шмідт Р. Мистецтвоспілкування / пер. з нім. М., 1992.

85. Asante M.K., Newmark E., Blake C.A. Handbcck cf intercultural ccmmunicaticn. Beverly Hills / Lcndcn, 1979.

86. Asante M.K., Gudykunst W.B. (Eds.). Handbcck cf Internaticnal and Інтеркультурал Ccmmunicaticn. Newbury Park, 1989.

87. BennetM. Basic ccncepts cf intercultural ccmmunicaticn. Selected Readings. Yarmcuth, 1998.

88. Brislin R.W., Ycshida T. Intercultural Ccmmunicaticn Training: An Intrcducticn. Thcusand Caks, 1994.

89. Clyne M. Inter-Cultural Ccmmunicaticn at Wcrk: Cultural Values in Disccurse. Cambridge, 1994.

90. Ccndcn J.C., Ycusef F.S. An intrcducticn tc intercultural ccmmunicaticn. Indianapclis, 1975.

91. CushnerK., Brislin R.W. Intercultural interacticns. Lcndcn, 1995.

92. Dcdd C. Dynamics cf intercultural ccmmunicaticn. Bcstcn, 1998.

93. Driven R., Putz M .JagerS. Intercutural ccmmunicaticn. Bern, 1994.
94. Eilers F-J. Ccmmunicating between cultures. Manila, 1992.