

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ **ВВЕДЕНИЕ В ТЕОРИЮ**
МЕЖКУЛЬТУРНОЙ
КОММУНИКАЦИИ

А.П. САДОХИН

ТЕОРИЯ
 МЕЖКУЛЬТУРНОЙ
 КОММУНИКАЦИИ
 КАК НАУЧНАЯ
 И УЧЕБНАЯ
 ДИСЦИПЛИНА

КУЛЬТУРНО-
 АНТРОПОЛОГИЧЕСКИЙ
 АСПЕКТ СОВРЕМЕННОЙ
 КОММУНИКАЦИИ

КОММУНИКАТИВНЫЙ
 АСПЕКТ
 МЕЖКУЛЬТУРНОЙ
 КОММУНИКАЦИИ

ЛИНГВО-
 КУЛЬТУРОЛОГИЧЕСКИЙ
 АСПЕКТ
 МЕЖКУЛЬТУРНОЙ
 КОММУНИКАЦИИ

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ
 АСПЕКТ
 МЕЖКУЛЬТУРНОЙ
 КОММУНИКАЦИИ

СОЦИОКУЛЬТУРНЫЙ
 АСПЕКТ
 МЕЖКУЛЬТУРНОЙ
 КОММУНИКАЦИИ

ОСНОВНЫЕ
 КОММУНИКАТИВНЫЕ
 ФОРМЫ
 МЕЖКУЛЬТУРНОЙ
 КОММУНИКАЦИИ

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ
 КОММУНИКАЦИЯ
 КАК УЧЕБНАЯ
 ДИСЦИПЛИНА



А.П. Садохин

ВВЕДЕНИЕ В ТЕОРИЮ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Рекомендовано

Научно-методическим советом по культурологии

Министерства образования и науки РФ для высших учебных заведений
в качестве **учебного пособия**

по дисциплине «Культурология» блока ГСЭ

государственного образовательного стандарта

КНОРУС • МОСКВА • 2014

KnorusMedia
электронные версии книг

УДК 316.77(075.8)
ББК 60.56я73
С14

Рецензенты:

И.В. Кондаков, проф. кафедры истории и теории культуры РГГУ, действительный член РАН, зам. председателя научного совета РАН «История мировой культуры», д-р филос. наук, канд. филол. наук,

Э.В. Баркова, проф. кафедры философии РГТЭУ, д-р филос. наук,

А.В. Каменец, проф. кафедры культуры и дизайна РГСУ, д-р культурологии

Садохин А.П.

С14 Введение в теорию межкультурной коммуникации : учебное пособие / А.П. Садохин. — М. : КНОРУС, 2014. — 254 с. — (Бакалавриат).

ISBN 978-5-406-03538-2

Посвящено ключевым теоретическим проблемам, возникающим в процессе межкультурного общения. Межкультурная коммуникация рассматривается в аспекте фундаментальных и прикладных исследований как коммуникативная система, обладающая специфическими свойствами, видами и формами общения. При раскрытии основных тем использованы теоретические и методические материалы современной зарубежной науки. Приведены многочисленные примеры из практики взаимодействия представителей разных культур, описано коммуникативное поведение разных народов, проанализированы особенности норм и традиций общения самых многочисленных этнических общностей.

Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования третьего поколения.

Для студентов, обучающихся по специальности «Лингвистика и межкультурная коммуникация», а также специализирующихся в области культурологии. Представляет интерес для специалистов по международным отношениям и международному бизнесу, историков, филологов, всех, кто интересуется проблемами коммуникации в культуре.

УДК 316.77(075.8)
ББК 60.56я73

Садохин Александр Петрович

ВВЕДЕНИЕ В ТЕОРИЮ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Сертификат соответствия № РОСС RU. АЕ51. П 16509 от 18.06.2013.

Изд. № 7207. Подписано в печать 25.10.2013.

Формат 60×90/16. Гарнитура «PetersburgС». Печать офсетная.

Усл. печ. л. 16,0. Уч.-изд. л. 15,1. Тираж 200 экз.

ООО «КноРус».

127015, Москва, ул. Новодмитровская, д. 5а, стр. 1.

Тел.: 8-495-741-46-28.

E-mail: office@knorus.ru <http://www.knorus.ru>

Отпечатано в ООО «Центр геологических информационных технологий».

115201, г. Москва, ул. Котляковская, д. 1, стр. 3.

ISBN 978-5-406-03538-2

© Садохин А.П., 2014
© ООО «КноРус», 2014

Оглавление

ПРЕДИСЛОВИЕ	5
ГЛАВА 1. ТЕОРИЯ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ КАК НАУЧНАЯ И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА	7
1.1. Возникновение межкультурной коммуникации в США	8
1.2. Становление межкультурной коммуникации в Европе	11
1.3. Межкультурная коммуникация в России	12
1.4. Современные тенденции развития МКК	13
Контрольные вопросы и задания	17
ГЛАВА 2. КУЛЬТУРНО-АНТРОПОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ СОВРЕМЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ	18
2.1. Понятие культуры, ее основные характеристики и эволюция	18
2.2. Освоение культуры: социализация и инкультурация	23
2.3. Культура и поведение	30
2.4. Ценности и нормы культуры	36
2.5. Культурная идентичность и «чужеродность» культуры	45
Контрольные вопросы и задания	51
ГЛАВА 3. КОММУНИКАТИВНЫЙ АСПЕКТ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ	52
3.1. Понятие «коммуникация» и его сущность	52
3.2. Особенности и структура межкультурной коммуникации	58
3.3. Основные теории межкультурной коммуникации	67
3.4. Модель освоения чужой культуры М. Беннета	87
Контрольные вопросы и задания	94
ГЛАВА 4. ЛИНГВОКУЛЬТУРОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ	95
4.1. Культура и язык	95
4.2. Языковая картина мира	101
4.3. Языковая личность в межкультурной коммуникации	104
Контрольные вопросы и задания	107
ГЛАВА 5. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ	108
5.1. Сущность и детерминирующие процесса восприятия	108
5.2. Культура и восприятие	117

5.3. Межличностная аттракция в межкультурной коммуникации	120
5.4. Атрибуция в межкультурной коммуникации	125
5.5. Стереотипы в межкультурной коммуникации	131
5.6. Предрассудки в межкультурной коммуникации	140
Контрольные вопросы и задания	145
ГЛАВА 6. СОЦИОКУЛЬТУРНЫЙ АСПЕКТ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ	146
6.1. Аккультурация в межкультурной коммуникации	146
6.2. Культурный шок при освоении чужой культуры	152
6.3. Межкультурные конфликты и пути их преодоления	158
6.4. Понятие и сущность межкультурной компетентности	162
6.5. Толерантность в межкультурной коммуникации	177
Контрольные вопросы и задания	185
ГЛАВА 7. ОСНОВНЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ФОРМЫ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ	186
7.1. Вербальная коммуникация	186
7.2. Невербальная коммуникация	196
7.3. Паравербальная коммуникация	218
Контрольные вопросы и задания	221
ГЛАВА 8. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ КАК УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА	222
8.1. Методы обучения межкультурной коммуникации	222
8.2. Тренинг «Формирование межкультурной толерантности» ...	226
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	242
ГЛОССАРИЙ	244
ЛИТЕРАТУРА	250

ПРЕДИСЛОВИЕ

Последние десятилетия XX в. ознаменовались началом нового процесса общественно-исторического развития человечества, получившего название глобализация. Вызванные этим процессом социально-экономические, политические и социокультурные трансформации существенно изменили облик современного мира и так или иначе повлияли на жизнедеятельность практически всех людей на Земле. Вызванные глобализацией расширение экономических, торговых и культурных контактов, рост зарубежного туризма, возможность получения образования за рубежом, международные студенческие обмены, организация зарубежных стажировок и многие другие явления и факты стремительно актуализировали проблемы межэтнического и межкультурного общения и взаимодействия.

Процесс глобализации не оставил в стороне и Россию. Наши соотечественники все более активно участвуют сегодня в международных политических, экономических и профессиональных организациях, международных форумах и конференциях, работают в многонациональных компаниях, российские студенты обучаются за рубежом, а российские туристы путешествуют по всему миру. Как показывает опыт, чтобы поддерживать эти разнообразные и многоуровневые контакты и формы общения, необходимо знание не только соответствующего языка, но и норм и правил иноязычной культуры: моделей поведения, психологии, культуры, истории другой страны. Наконец, требуется понимание самого механизма общения, чтобы прогнозировать и по возможности избегать неверного понимания партнера.

В условиях усиления отмеченных процессов глобализации все острее становится потребность в налаживании межкультурного диалога и достижении реального взаимопонимания представителей различных культур. Адекватной реакцией на новые исторические вызовы и реалии человеческой жизнедеятельности стало появление особой учебной дисциплины и научной теории — межкультурной коммуникации, которая призвана изучать и описывать вопросы налаживания эффективного взаимодействия и взаимопонимания с представителями чужих культур на любом уровне. Кроме того, растущий интерес к проблемам межкультурной коммуникации обусловлен также огромными изменениями в социальном и культурном облике нашей страны: этнорелигиозные

конфликты, рост националистических настроений, появление новых общественных группы — все это требует создания эффективной системы коммуникации между различными общественными группами и властью.

В этих обстоятельствах одна из главных задач курса «Введение в теорию межкультурной коммуникации» — научиться преодолевать трудности, возникающие при контактах, общении, что обусловлено различием их исторического, политического и культурного развития. Владение навыками межкультурной коммуникации позволяет будущему специалисту эффективно осуществлять профессиональную деятельность, дает ему возможность расширять свой профессиональный и общекультурный кругозор, а также повышает эффективность делового общения. Специфика теоретической направленности курса заключается в формировании знаний основ межкультурной коммуникации, а специфика практической направленности курса позволяет формировать коммуникативную и межкультурную компетентности как два взаимосвязанных компонента, составляющих межкультурную коммуникацию будущих специалистов.

Основная цель курса — познакомить студентов с нормами, правилами и стилями межкультурной коммуникации наряду с ментальными особенностями и национальными обычаями представителей различных культурных цивилизаций. Сравнение ценностных систем различных культур поможет формированию толерантности, так необходимой современному человеку. Кроме того, систематизация знаний в этой области будет способствовать углублению представлений о собственных культурных традициях, поскольку лишь знание чужой культуры приводит к надлежащему пониманию собственной.

Настоящее учебное пособие призвано помочь студентам в освоении и совершенствовании научно-практической подготовки в области межкультурной коммуникации, формированию у них навыков межкультурной компетентности путем ознакомления с базовым теоретическим материалом. Все это позволит овладеть навыками корректного межкультурного общения, самостоятельного анализа случаев межкультурных конфликтов в процессе общения с представителями других культур.

ГЛАВА 1

ТЕОРИЯ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ КАК НАУЧНАЯ И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА

В условиях глобализации общественной жизни происходит интенсивное расширение межкультурных контактов, увеличивается взаимозависимость и взаимовлияние различных культур, стираются политические, идеологические и культурные границы между странами и континентами, народами и этническими группами. Скоростные средства передвижения, современные средства коммуникации, глобальная информационная сеть Интернет сблизили людей, сделали мир настолько тесным, что взаимодействие стран, народов и культур стало неизбежным и постоянным. Сегодня невозможно найти такие нации и народности, которые не испытали бы на себе политическое, социальное и культурное влияние других народов. Это влияние осуществляется посредством обмена достижениями культур, с помощью прямых контактов между государственными институтами, общественными движениями, а также при помощи научного сотрудничества, торговли, туризма и т.д.

Технический прогресс и бурное развитие различных форм международных контактов в настоящее время опережают развитие навыков коммуникации между представителями различных культур и исторически сложившихся культурных моделей. Именно поэтому с середины 1970-х гг. актуальной стала тема диалога и взаимопонимания культур, в которой все большее место занимает проблема специфики, самобытности и различий культур разных народов. Дело в том, что процесс глобализации, ведущий к унификации культур, порождает у некоторых народов стремление к культурному самоутверждению и вызывает желание сохранить собственные культурные ценности. По этой причине значительное число государств и народов демонстрирует категорическое неприятие происходящих культурных изменений. Процессам открытия культурных границ и расширения культурного обмена они противопоставляют различные формы запретов и ограничений, гипертрофированное чувство гордости своей национальной и культурной самобытностью. Диапазон форм сопротивления процессу глобализации достаточно широк — от пассивного неприятия достижений других культур до активного сопротивления их распространению и утверждению. В результате мы являемся свидетелями многочисленных этнических конфликтов, экстремистских действий, усиления националистических настроений, активизации региональных фундаменталистских движений.

В этих противоречивых условиях возникает потребность более внимательно и обстоятельно рассмотреть проблему общения и взаимопонимания различных народов и культур. Эта потребность и привела к рождению как новой науки — межкультурная коммуникация (*cross-cultural communication*, англ., далее — МКК), так и самостоятельной учебной дисциплины с таким же названием, имеющей своей целью развитие навыков и умений общения у представителей различных культур.

1.1. Возникновение межкультурной коммуникации в США

История становления МКК как учебной дисциплины убедительно свидетельствует, что она изначально формировалась на основе интеграции различных гуманитарных наук и их методов. Основателями МКК были представители различных научных отраслей: лингвистики, антропологии, психологии, социологии, этнологии, фольклористики и т.д. В процессе их совместной работы теории и методы этих областей знаний смешивались, придавая МКК интегративный характер, который стал и остается в ней до сих пор основополагающим.

Межкультурная коммуникация возникла в США. После Второй мировой войны активно расширялась сфера влияния американской политики, экономики и культуры, и правительственные чиновники, бизнесмены, деятели культуры, работавшие за границей, часто обнаруживали свою беспомощность при практических контактах с представителями других культур. Нередко это приводило к конфликтам, взаимной неприязни, обидам. Даже совершенное знание языков не устраняло возникающих проблем. В связи с этим постепенно складывалось осознание необходимости изучения не только языков, но и культур других народов, их обычаев, традиций, норм поведения.

В это время США разработали программу помощи развивающимся странам. В рамках отдельных проектов данной программы эксперты и активисты Корпуса мира посещали различные страны, где часто сталкивались с непониманием, конфликтами, которые зачастую приводили к провалу их миссии. Как управленческий персонал программы, так и рядовые сотрудники обнаруживали, что они плохо подготовлены для решения практических вопросов с представителями других культур. Многочисленные неудачи активистов Корпуса мира заставили задуматься о необходимости специальной подготовки, в которой основное внимание следовало уделять выработке практических навыков межкультурного общения, а не формальному информированию об особенностях культуры той или иной страны.

В ответ на эту потребность правительство США в 1946 г. приняло Акт о службе за границей и создало Институт службы за границей (*Foreign Service Institute*), который возглавил лингвист Эдвард Холл. Для работы в Институте он привлек ученых самых разных специальностей — антропологов, социологов, психологов, лингвистов и др. Однако первоначально все их попытки понять и объяснить поведение представителей других культур были основаны больше на интуиции, чем на знаниях и опыте, поэтому на начальном этапе эффективность их работы оказалась невысокой. Главный вывод, который был сделан специалистами Института, состоял в том, что каждая культура формирует свою уникальную систему ценностей, приоритетов, моделей поведения, и поэтому ее описание, интерпретация и оценка должны осуществляться с позиций культурного релятивизма.

Вместе с тем в процессе работы сотрудники Института обнаружили, что правительственные служащие не проявляли активного интереса к изучению теоретических вопросов культуры общения, а выражали желание получить конкретные советы, рекомендации и указания по практическому поведению в другой стране. По этой причине большинство учебных пособий и программ по МКК изначально было ориентировано на формирование и развитие практических навыков общения с представителями других культур.

Датой рождения МКК принято считать 1954 г., когда вышла в свет книга Э. Холла и Б. Трагера *Culture as Communication Culture as Communication: A Model and Analysis* («Культура как коммуникация: Модель анализа»), в которой авторы впервые предложили для широкого употребления сам термин «межкультурная коммуникация». В 1959 г. основные положения и идеи МКК были более обстоятельно развиты в широко известной работе Холла *The Silent Language* («Немой язык»), где автор показал тесную связь между культурой и коммуникацией.

Предложенное Холлом понимание культуры и коммуникации («коммуникация — это культура, культура — это коммуникация») стало темой оживленной дискуссии в научных кругах США. Актуальность и активность обсуждаемых проблем привели к появлению специальных журналов *The International and Intercultural Communication Annual* и *International Journal of Intercultural Relations*, на страницах которых обсуждались проблемы, связанные с коммуникацией, культурой, языком. Тогда наряду с понятием «межкультурный» появились понятия «кросс-культурный» и «мультикультурный». Они в то время строго не разграничивались, но термин «межкультурный» оказался наиболее удачным среди них и получил широкое распространение.

Анализируя основную идею своей книги о связи культуры и коммуникации, Холл пришел к выводу о необходимости обучения культуре

общения с иными народами («если культура изучаема, то это означает, что ее можно преподавать»), т.е. первым предложил сделать изучение МКК не только предметом научных исследований, но и самостоятельной учебной дисциплиной. По мнению Холла, главная цель исследований МКК — изучение практических нужд представителей различных культур для их успешного общения друг с другом. Он впервые стал рассматривать общение как вид деятельности, поддающийся изучению, анализу, что позволило ему в дальнейшем развивать свою коммуникативную теорию «культурных моделей взаимодействия» (*cultural patterns of interaction*, англ.).

Труды Э. Холла, в которых он проанализировал принципы взаимодействия между представителями различных этносов, сыграли огромную роль в развитии теории МКК. Холл обратился к сравнительному методу исследования культур, сравнивая их по их отношению к контексту, т.е. информации, окружающей и сопровождающей какое-либо событие. В связи с этим он ввел в научный оборот понятия «высококонтекстуальные культуры» и «низкоконтекстуальные культуры». Кроме того, Холл разработал концепцию «культурной грамматики», которая была призвана существенно облегчить и сделать свободными культурные контакты представителей разных культур путем формирования у них новых знаний и навыков, сочетающих в себе универсальные умения, необходимые для адаптации к жизни в общем культурном пространстве, а также специфические локальные знания и навыки, необходимые для адаптации к жизни в новом культурном окружении.

Последующие публикации Холла¹ привлекли к вопросам МКК внимание других американских ученых, которые во многом развивали его идеи и взгляды. Вскоре появилось несколько направлений МКК. Одно из них возглавили К. Клакхон и Ф. Стродбек, предложившие свою методологию изучения культур разных народов. Основные различия культур, с точки зрения этих авторов, можно установить по отношению индивидуальных культур к таким концептам, как оценка человеческой природы (*the human nature orientation*, англ.), отношение человека к природе (*the man-nature orientation*, англ.), отношения к концепту времени (*the time orientation*, англ.), оценка активности/пассивности (*the activity orientation*, англ.).

Основателями другого направления стали Л. Самовар и Р. Портер, научные интересы которых были связаны с исследованием вопросов вербального и невербального общения. В своей книге *Intercultural*

¹ *The Hidden Dimension*, 1966 ; *Beyond Culture*, 1976; *The Dance of Life*, 1984; *Understanding cultural Differences*, 1989.

communication: A reader¹ авторы уделили особое внимание проблеме интерпретации невербального поведения, учитывая, что невербальные символы, положительно оцениваемые одной культурой, могут получить негативную интерпретацию у носителей другой культуры.

Развитие МКК в 1960–1970-е гг. было дополнено появлением новых направлений и аспектов исследований. Одним из них стало изучение вопросов адаптации к инокультурной среде и проблемы культурного шока. Исследование процесса адаптации позволило установить, что он подразделяется на несколько этапов. Первый характеризуется эйфорией, проявляющейся в восхищении новым культурным окружением. Далее наступает этап фрустрации, сопровождающийся чувством сомнения и неприятием различий в ценностях родной и чужой культур. Заканчивается же процесс адаптации тем, что новое инокультурное окружение начинает восприниматься как естественное, и человек действует в соответствии с социальными и культурными нормами новой среды.

Собственно процесс становления МКК как учебной дисциплины начался в 1960-е гг., когда этот предмет стали изучать в ряде университетов США. Это обстоятельство существенно изменило содержание учебного курса МКК. В 1970-е гг. сугубо практический характер курса был дополнен теоретическими обобщениями и приобрел форму классического университетского, сочетающего как теоретические положения, так и практические аспекты межкультурного общения.

1.2. Становление межкультурной коммуникации в Европе

На Европейском континенте становление МКК происходило несколько позднее, чем в США, и было вызвано совсем иными причинами. Проблемы МКК в Европе стали широко разрабатываться, когда возникла потребность теоретико-практического осмысления проблемы достижения взаимопонимания между народами, чей жизненный уклад был во многом различным. Формирование Европейского сообщества (далее — ЕС) открыло границы многих государств для свободного перемещения людей, капиталов и товаров. Европейские столицы и крупные города стали интенсивно менять свой облик в силу появления в них представителей разных культур и их активному включению в жизнедеятельность этих городов. Но в то же время появление иммигрантов вызвало многочисленные конфликтные ситуации в образовательной и производственной сферах в связи с языковыми трудностями их со-

¹ *Samovar L., Porter F. Intercultural Communication : A Reader. Belmont, 1994.*

циальной интеграции в европейское культурное пространство. Таким образом, актуализировалась проблема взаимного общения носителей разных культур. На этом фоне постепенно формировался интерес ученых к проблеме межкультурного общения.

Современные исследования МКК в Германии практически развиваются с конца 1980-х гг., поскольку, как отмечает профессор Мюнхенского университета К. Рот, «следует констатировать, что этнография (и не только в Германии) до сих пор не занималась непосредственно проблемой МКК и контактами культур на предприятиях»¹. С этого времени в стране стали проводиться исследования, связанные с проблемами аккультурации, миграции иностранных рабочих, их взаимоотношений с коренными жителями страны. В различных работах, в зависимости от цели исследования, на первый план выдвигались аспекты восприятия, поведения и языковых различий. Как отмечали некоторые исследователи, при анализе различных аспектов МКК могут быть использованы методы герменевтики, когнитивной психологии, лингвистики, этносемантики и этнометодологии².

По примеру США некоторые западноевропейские университеты на рубеже 1970—1980-х гг. стали заниматься исследованиями в этом направлении и ввели учебные курсы в образовательные программы. Также на основе американского опыта преподавания МКК были разработаны учебные программы, основывающиеся на материалах фольклористики, этнологии и лингвистики.

1.3. Межкультурная коммуникация в России

В отечественной науке и системе образования инициаторами изучения МКК стали преподаватели иностранных языков, которые первыми осознали, что для эффективного общения с представителями других культур недостаточно только одного владения иностранным языком. Разнообразная практика общения с иностранцами доказала, что даже глубокие знания иностранного языка не исключают непонимания и конфликтов с его носителями. Сегодня стало очевидным, что успешные контакты с представителями других культур невозможны без знания особенностей этих культур и практических навыков в межкультурном

¹ Roth K. Interkulturelles Management — ein volkskundliches Problem. Zur interkulturellen Dimension von Wirtschaftsunternehmen // Der industrielle Mensch. Vorträge des 28. Deutschen Volkskundekongress in Hagen / Hg.: M. Dauskardt / H. Gerndt. Hagen, 1991.

² Reuter E., Schürder H., Titula I. Zur Erforschung von Kulturunterschieden in der internationalen Wirtschaftskommunikation / Hg.: B-D. Müller / Interkulturelle Wirtschaftskommunikation. München, 1991.

общении. По этой причине в ряде российских вузов в учебные планы была включена новая учебная дисциплина — «Межкультурная коммуникация». Это было сделано с целью подготовки студентов к эффективным межкультурным контактам на уровне повседневного межличностного общения. Для этого знание иностранного языка должно быть дополнено знанием особенностей культуры, природы межкультурного непонимания, наличием практических навыков и умений в поведении, которые в совокупности позволяют свободно понимать представителей других культур.

В настоящее время МКК только начинает утверждаться в отечественной науке и российских учебных заведениях в качестве самостоятельного научного направления и учебной дисциплины. Следует отметить, однако, что интерес к проблемам МКК в отечественной науке необычайно высок, поскольку перед каждым россиянином проблемы межкультурного взаимодействия встают практически ежедневно. Наша страна является мультикультурной по своей сути, ее народы говорят более чем на 100 языках, принадлежат к разным религиозным конфессиям, придерживаются различных традиций и обычаев, имеют собственную культурную идентичность. В этой обстановке очень важно уметь преодолевать межкультурные различия и находить взаимопонимание со своими инокультурными соседями.

Инициатором и бесспорным лидером в этом процессе является факультет иностранных языков МГУ, где МКК уже преподается на протяжении нескольких лет, разработан цикл лекционных курсов и программ по различным аспектам этого направления, проводятся ежегодные научные конференции, издаются сборники научных статей¹. Эта инициатива получила поддержку в ряде других вузов России. Первый опыт преподавания МКК показывает, что наиболее эффективным способом освоения этого курса является сочетание лекционных и практических занятий, в ходе которых студенты получают возможность испытать эмоции, возникающие в реальных ситуациях МКК, обсудить и проанализировать собственное поведение и поведение своих партнеров по общению.

1.4. Современные тенденции развития МКК

Как уже отмечалось, сотрудники Института службы за границей (США) были специалистами в разных науках и в своей работе опирались прежде всего на достижения своих наук, что изначально придало МКК

¹ Межкультурная коммуникация : сборник учебных программ. М., 1999; Лингвистика и межкультурная коммуникация. М., 2001 и др.

эkleктичный характер, однако постепенно достижения различных областей научного знания интегрировались в самостоятельную дисциплину со своим предметом и методом. При этом из всех наук о культуре и человеке наибольший объем теоретических и методологических знаний и практического опыта в области исследований МКК был заимствован из фольклористики и этнологии. На этой основе сложились два главных направления исследований в МКК. Первое из них, основывающееся на фольклористике, носит описательный характер. Его задачи заключаются в выявлении, описании и интерпретации повседневного поведения людей с целью объяснения глубинных причин и детерминирующих факторов их культуры.

Второе направление, имеющее культурно-антропологический характер, исследует различные виды культурной деятельности социальных групп и общностей, их нормы, правила и ценности. Социальная дифференциация общества порождает в каждой группе свои модели и правила поведения, знание которых позволяет быстро и эффективно разрешать ситуации межкультурного непонимания.

Знакомство с современной учебной литературой по МКК убедительно свидетельствует о сложности самого понятия «межкультурная коммуникация» и его интерпретации смежными науками¹. В монографиях, учебниках и учебных пособиях предпринимаются попытки дать определения МКК за счет сочетания ключевых понятий: «коммуникация» и «культура». При всех различиях в трактовках этих понятий МКК определяется как общение между представителями различных культур, что оказывается недостаточным для глубокого анализа многих проблем МКК. По нашему мнению, теоретический анализ проблемы МКК следует начать с четкого определения объекта и предмета этой дисциплины.

Под **объектом** в научном исследовании понимается некоторая область действительности, представляющая собой совокупность взаимосвязанных процессов и явлений. **Предмет исследования** — некоторая часть объекта, имеющая специфические характеристики, процессы и параметры. Объектом изучения теории МКК является процесс коммуникации между представителями различных культур. Этот объект размещается на стыке нескольких фундаментальных наук: культурологии,

¹ *Белая Е.Н.* Теория и практика межкультурной коммуникации. М., 2011; *Болдырев В.Е.* Введение в теорию межкультурной коммуникации : курс лекций. М. : Русский язык : курсы, 2010; *Головлева Е.Л.* Основы межкультурной коммуникации : учеб. пособие. Ростов н/Д: Феникс, 2008; *Теп Ю.П.* Культурология и межкультурная коммуникация. Ростов н/Д, 2007; *Тимашева О.В.* Введение в теорию межкультурной коммуникации : учеб. пособие. М. 2004.

лингвистики, психологии, социологии, этнологии. **Предметом теории МКК** является анализ типов взаимодействия между представителями различных культур, изучение факторов, оказывающих определяющее влияние на результаты коммуникативного взаимодействия. В соответствии с этим теория МКК изучает проблемы сущности самого процесса коммуникации, ее модели, функции, взаимосвязи языка и культуры, вербальные и невербальные формы, культурные картины мира, языковой личности, этнокультурных стереотипов, механизмы восприятия инокультурных явлений и др.

Методологические подходы смежных МКК наук (психологии, педагогики, социологии, теории коммуникации и др.) более ограничены предметно. Они, как правило, направлены на рассмотрение конкретных аспектов МКК и в своих исходных посылах основываются зачастую на теоретических и методологических положениях этнологии. Однако при всех различиях в методологических подходах и аспектах исследований МКК в разных науках большинство ученых придерживаются мнения, что основными целями исследований в области МКК являются:

- определение предмета, методологии и понятийного аппарата МКК;
- выявление места МКК среди других наук;
- формирование и развитие у участников МКК культурной восприимчивости, способности к правильной интерпретации конкретных проявлений коммуникативного поведения и толерантного отношения к нему;
- разработка методологии обучения практическим навыкам и умениям в общении с представителями других культур.

В настоящее время в теории МКК существуют разнообразные области научных интересов. Представители различных научных направлений развивают и используют множество подходов в исследовании коммуникационных процессов. Эти подходы основаны на различных фундаментальных посылах, касающихся природы человеческого поведения и различаются с точки зрения концептуализации культуры и коммуникации. Одни исследователи опираются на данные психологии: анализируют, описывают и прогнозируют человеческое поведение, которое, по их мнению, предсказуемо. Исследователи этого направления признают и выявляют культурные различия во многих аспектах коммуникации. Другие ученые основываются на исследованиях в области антропологии и используют описательный метод. Они подчеркивают необходимость изучения коммуникации с учетом ее контекста.

Знакомство с работами отечественных¹ и западных² ученых позволяет сделать следующий вывод: используемые ими методы и подходы не охватывают и не описывают всех аспектов МКК. Более широко и полно процессы МКК могут быть исследованы путем применения функционального, объяснительного, критического и инструментального подходов, которые позволяют сформировать более обстоятельные представления о природе человека, его поведении и познавательной деятельности.

Функциональный подход исходит из утверждения, что культура любого народа определяет поведение и общение ее носителей, а потому данные ее элементы могут быть описаны и предсказаны. Сравнение культурных различий взаимодействующих партнеров позволяет предсказать результаты коммуникации. Итогом такого подхода стало создание теории коммуникативного приспособления, суть которой заключается в том, что люди меняют стиль и модель коммуникации и приспособляются к моделям поведения партнеров по общению.

Объяснительный подход основывается на методологическом аппарате антропологии, социолингвистики, этнологии. В этом подходе культура предстает как среда обитания человека, создаваемая и изменяемая через общение. В процессе общения с представителями других культур каждый человек получает субъективный опыт, в силу чего его поведение становится непредсказуемым, на него невозможно каким-либо образом повлиять. Отсюда целью МКК является не предсказание поведения человека, а только его описание.

Критический подход основывается на изучении условий общения: ситуаций, предпосылок, окружающей обстановки и т.п. В культуре того или иного народа, по мнению сторонников данного подхода, можно найти многочисленные объяснения и интерпретации различных явлений, выявить доминирующую силу, определяющую культурные различия и характер общения.

Инструментальный подход к процессу коммуникации представляет собой практический контакт представителей разных культур, эффективность которого определяется степенью адаптации, приспособления его инициатора к культуре реципиента. Целью такого подхода является

¹ *Верещагин Е.М., Костомаров В.Г.* Язык и культура. М., 1990; *Гришаева Л.И., Цурикова Л.В.* Введение в теорию межкультурной коммуникации : учебник для вузов. М., 2006; *Гудков Д.Б.* Теория и практика межкультурной коммуникации. М., 2003; *Красных В.В.* «Свой» среди «чужих»: миф или реальность? М., 2003; *Персикова Т.Н.* Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. М., 2002 и др.

² *Gudykunst W.*, 1983; *Martin J.*, 2000; *Bennet M.*, 1998; *Roth K.*, 1996; *Moosmüller A.*, 1996; и др.

достижение практического результата, т.е. успешной адаптации индивидов к инородной среде.

Рассмотренные подходы характеризуют МКК как междисциплинарную теорию, опирающуюся на положения всех гуманитарных наук и объясняющую разнообразие форм поведения человека как биологического и социального существа. Опираясь на результаты этих подходов, можно описать человека как субъекта, способного к осознанному выбору, как члена определенного сообщества людей, обладающего определенным набором разнородных качеств. В свою очередь это позволяет понять, как человек с присущими ему разнообразными характеристиками эффективно действует в условиях МКК.

Контрольные вопросы и задания

1. Назовите основные причины возникновения межкультурной коммуникации.
2. Когда произошло становление межкультурной коммуникации как самостоятельной дисциплины?
3. Кто является основателем межкультурной коммуникации?
4. Как происходило распространение межкультурной коммуникации?
5. Каким образом происходило становление межкультурной коммуникации в России?
6. В чем заключаются особенности межкультурной коммуникации в условиях глобализации?

ГЛАВА 2

КУЛЬТУРНО-АНТРОПОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ СОВРЕМЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ

2.1. Понятие культуры, ее основные характеристики и эволюция

Межкультурная коммуникация, как и любое другое научное направление, осуществляет свои исследования с помощью ряда понятий и категорий, которые раскрывают ее содержание, а также специфические особенности изучаемых процессов и проблем своей предметной области. Естественно, что центральное место среди них занимает понятие «культура», которое сегодня широко употребляется как в научном, так и в повседневном обиходе. В обыденном понимании этот термин ассоциируется с развитыми творческими способностями, со свободным владением иностранными языками, с хорошим художественным вкусом, образованностью и воспитанностью. В русском языке термин «культура» также служит оценочным понятием и выражает определенную совокупность черт личности человека.

В современных гуманитарных науках понятие «культура» относится к разряду фундаментальных. Трудно представить себе более распространенный термин, который выступает во многих значениях не только в обиходном языке, но и в различных науках. В связи с этим проблема определения культуры является одной из самых сложных в современной культурологии. Среди огромного количества научных категорий и терминов вряд ли найдется другое понятие, которое имело бы такое множество смысловых оттенков и использовалось бы в столь разных контекстах. Теоретическое рассмотрение вопроса о происхождении самого термина «культура» широко представлено в многочисленных работах как отечественных, так и зарубежных авторов, в частности Ц. Арзаканьяна, А. Арнольдова, С. Артановского, А. Клосковской, М. Кагана, Э. Маркаряна, Э. Соколова и др.

Культура изучается целым рядом гуманитарных наук: философией, антропологией, культурологией, социологией, этнологией, лингвистикой и т.д. Каждая из этих наук в соответствии со своей спецификой выделяет в культуре в качестве предмета своих исследований одну из ее частей, тот или иной ее аспект и в соответствии со своими методологическими основаниями и методами дает собственной определение. В результате в настоящее время не существует единого, общепринятого

определения культуры — в научной литературе встречается по различным данным от 150 до 500 определений культуры. Такая ситуация не является теоретическим недостатком, поскольку каждое из этих определений свидетельствует о структурной сложности и функциональном многообразии феномена культуры.

Культуру можно исследовать под различными углами зрения, и потому ее определение во многом зависит от контекста исследования, в котором в большей или меньшей степени акцент делается на философские, социологические, психологические или какие-либо другие аспекты. Признавая за каждым исследователем право выделить для себя наиболее значимые характеристики и аспекты культуры, которые можно использовать как исходные предпосылки для ее глубокого исследования, для себя определим наиболее общие характеристики, которые свойственны всем этим подходам и определениям:

- культура — это универсальное явление человеческой жизни, поэтому не существует ни одного человеческого сообщества или социальной группы без присущей им культуры;
- культура — это продукт совместной жизнедеятельности людей;
- культура находит свое выражение в ценностях, правилах, обычаях, традициях;
- культура не наследуется генетически, а усваивается с помощью изучения;
- человечество не является единым социальным коллективом, разные популяции людей создали разные этнические, региональные, социальные культуры;
- культура динамична, она способна к саморазвитию и самообновлению, постоянному порождению новых форм и способов удовлетворения интересов и потребностей людей, адаптирующих культуру к меняющимся условиям своего бытия;
- культура является результатом коллективной жизнедеятельности людей, но ее носителями выступают отдельные личности;
- культура функционирует в качестве основания для самоидентификации общества и его членов, осознания ее носителями своего группового и индивидуального Я, различения «своих» и «чужих» во взаимодействии с другими культурами и народами.

Перечисленные характеристики убеждают, что культура — это способ жизни человека, продукт его творчества и необходимая среда обитания. Культуру как особую сторону человеческой жизнедеятельности нельзя увидеть, услышать, почувствовать или попробовать. Реально можно наблюдать только ее отдельные проявления в виде различий в человеческом поведении, тех или иных типах деятельности, ритуа-

лах, традициях, материальных предметах и т.д. Человек в состоянии фиксировать отдельные проявления культуры, но никогда не сможет увидеть всю ее целиком. Наблюдая значение различных культурных предметов в жизни и поведении людей, без особых затруднений можно прийти к заключению, что в их основе лежат культурные различия. Констатация этого факта порождает интерес к культуре и стимулирует процесс ее изучения.

Изучением вопросов становления и развития как культур отдельных народов, так и культуры человека в целом занимается культурная антропология. Культура в современной культурной антропологии рассматривается как система ценностных ориентаций, убеждений, смыслов, которые находят свое выражение в различных формах практической жизнедеятельности людей, а также в результатах их жизнедеятельности — материальных и духовных продуктах. Такое понимание культуры означает, что **культурная антропология** представляет собой фундаментальную науку, предметом которой является совокупность результатов и способов деятельности человеческого общества во всех сферах его жизнедеятельности, и всех факторов, составляющих и обуславливающих своеобразие образа жизни и поведения народов, этнических общностей, групп и индивидов в тот или иной период времени. Она стремится к всеохватывающему познанию человека, и потому исследует все аспекты развития культуры: образ жизни, видение мира, менталитет, этническую психологию, результаты и формы духовной деятельности. Кроме того, она изучает уникальную способность человека развивать культуру через общение, коммуникацию, рассматривает огромное разнообразие человеческих культур, их взаимодействие и конфликты.

Культурантропологический подход представляет культуру как продукт совместной жизнедеятельности людей, систему согласованных способов их коллективного сосуществования, упорядоченных норм и правил удовлетворения их групповых и индивидуальных потребностей. Такое понимание основывается на том, что совместное долгое проживание групп людей на определенной территории, их коллективная хозяйственная деятельность, оборона от внешних нападений формируют у них общее мирозерцание, единый образ жизни, манеру общения, стиль одежды, специфику кулинарии и т.д. В результате действия перечисленных факторов формируется самостоятельная культурная система, которую принято называть **этнической культурой** данного народа. Но каждая этническая культура не является механической суммой всех актов жизнедеятельности людей соответствующего этноса. Ее ядро составляет набор «правил игры», сложившихся в процессе их коллективного сосуществования.

В отличие от биологических свойств человека эти «правила игры» не наследуются генетически, а усваиваются только посредством обучения. По этой причине невозможна единая универсальная культура, объединяющая всех людей на Земле. Таким образом, несмотря на свою очевидную реальность, культура предстает в некотором смысле абстрактным понятием, ибо в действительности она существует только в виде множества культур разных эпох и регионов, а внутри этих эпох — в виде культур отдельных стран и народов, которые в культурологии принято называть **локальными культурами**.

Наличие локальных культур является также закономерной формой существования всей человеческой культуры в целом. Благодаря взаимодействию локальных и этнических культур возникает система общения, поддерживаются различные стили и типы поведения, ценностные ориентации, сохраняется их этническая самобытность. Это общение протекает как через взаимное выяснение отношений, распри, конфликты, так и через взаимную адаптацию и понимание культурного своеобразия соседей. Как правило, характер межкультурных контактов определяется степенью близости и родства взаимодействующих культур. Дело в том, что одни локальные культуры похожи друг на друга в силу их генетического родства и сходства условий их возникновения, другие различаются в той же мере, что и условия жизни народов, создавших эти культуры. Во всем разнообразии локальных культур нет ни одной «ничейной» культуры. Каждая из них воплощает специфический опыт социальной практики какого-либо конкретно-исторического сообщества людей. Этот опыт придает культуре свои неповторимые черты.

Своеобразие культуры того или иного народа может проявляться в самых разных сторонах человеческой жизнедеятельности: удовлетворении биологических, материальных или духовных потребностей, естественных привычках поведения, типах одежды и жилищ, видах орудий труда, способах трудовых операций и т.д. Так, этнографы давно заметили, что народы, живущие в сходных географических условиях и по соседству друг с другом, часто строят дома по-разному. На Русском Севере традиционно ставят дома к улице торцом, а на Юге располагают жилища вдоль улицы. Балкарцы, осетины, карачаевцы много веков живут на Кавказе по соседству, однако первые строят каменные одноэтажные дома, вторые — двухэтажные, а третьи — деревянные. Раньше у узбеков по одной лишь тюбетейке можно было определить, из какой местности происходит ее владелец, а одежда русской крестьянки XIX в. точно указывала, в какой местности она родилась.

Таким образом, составными частями человеческой культуры являются культуры локальные, носителями которых выступают создатели их

народы. Каждый народ представляет собой самостоятельную этническую общность, или, как принято называть в этнологии, отдельный этнос. Этносы существуют как устойчивые общности людей, состоящие из нескольких поколений. Люди естественным образом объединяются в этносы по самым разным причинам, в том числе на основе общности исторической судьбы, общих традиций, особенностей быта и пр. Самыми важными объединяющими факторами являются общность территории и языка.

Своеобразие культуры какого-либо народа получает свое завершение в культурной картине мира, которая одновременно формируется в процессе возникновения и развития самой культуры. Культурная картина мира является результатом различного мировосприятия, поскольку в различных культурах люди воспринимают, чувствуют и переживают мир по-своему и тем самым создают свой неповторимый образ мира, совокупное представление о нем, получившее в науке название «картина мира». **Культурная картина мира** — совокупность рациональных знаний и представлений о ценностях, нормах, правах, менталитете собственной культуры и культур других народов. Данные знания и представления придают культуре каждого народа самобытность, благодаря чему становится возможным отличить культуру одного народа от культуры другого.

Культурная картина мира специфична и различается у разных народов, поскольку ее формирование обусловлено совокупностью целого ряда факторов: географическим положением, климатическими условиями, особенностями исторического пути, спецификой социального устройства, религиозными представлениями, образом жизни, традициями, обычаями и т.д. Сочетание этих культурообразующих факторов находит свое выражение в различном отношении людей к одним и тем же явлениям культуры. Например, на Мадагаскаре похороны отражают оценку достигнутого при жизни человеком статуса и степень уважения к нему, поэтому для прощания с одними стекаются тысячи людей, а к другим приходят единицы. У некоторых народов прощание с покойником растягивается на недели, а в современной России или США похороны умершего занимают всего несколько часов. Различное отношение к одному и тому же событию у разных народов можно объяснить только различиями их культурных картин мира, в которых это событие имеет разную ценность и значение.

Обобщая вышесказанное, отметим, что в современной культурной антропологии культура рассматривается как мир материальных и духовных продуктов человеческой деятельности (артефактов), совокупность норм, ценностей, убеждений, разделяемых членами соответствующих культурных групп и сообществ. Иными словами, культура включает в себя все, что создано людьми, и характеризует их повседневную жизнь

в определенных исторических условиях. Такое широкое понимание культуры позволяет в полной мере осмыслить процесс МКК, поскольку охватывает не только внешнюю (объективную), но и внутреннюю (субъективную) стороны каждой отдельной культуры, определяемые ценностями, ценностными ориентациями, специфическими способами восприятия и мышления, нормами поведения и морали.

2.2. Освоение культуры: социализация и инкультурация

Человечество представляет собой великое множество культур, а история человечества может рассматриваться как процесс их взаимодействия, который может принимать различные формы и осуществляться на разных уровнях. Для процесса МКК, таким образом, важно, каким путем формируется и понимается культура людьми.

По своей природе человек является социальным существом, и поэтому социальная интегрированность выступает чрезвычайно важным фактором его жизни. Каждому человеку необходимо уметь приспосабливаться к окружающему обществу, иначе он обречен на устойчивую неспособность ладить с окружающими, изоляцию, мизантропию и одиночество. Чтобы этого не происходило, человек с самого раннего детства усваивает принятые манеры поведения и образцы мышления и через это входит в окружающий мир, что осуществляется в форме усвоения необходимого количества знаний, норм, ценностей, навыков поведения, позволяющих стать полноправным членом общества.

Процесс освоения индивидом норм общественной жизни и культуры принято обозначать терминами «социализация» и «инкультурация». Оба понятия отражают процесс усвоения культурных ценностей какого-либо общества, а потому во многом совпадают по содержанию и нередко используются как синонимы. Это характерно для той группы ученых, которые придерживаются широкого понимания термина «культура» как любой биологически ненаследуемой деятельности, закрепленной в материальных или духовных продуктах культуры.

Однако большинство ученых, считающих культуру исключительно человеческим способом существования, отличающим человека от всех других живых существ нашей планеты, считают целесообразным проводить различие между этими терминами, отмечая качественные особенности каждого из них¹. сторонники данной точки зрения рассматривают

¹ *Белинская Е.П., Стефаненко Т.Г.* Этническая социализация подростка. М., Воронеж, 2000.

социализацию как двусторонний процесс, включающий в себя, с одной стороны, усвоение индивидом социального опыта путем вхождения в социальную среду, в систему социальных связей, а с другой — активное воспроизводство этой системы индивидом в его деятельности¹. Данное определение исходит из того обстоятельства, что, получая в повседневной практике информацию о самых разных сторонах общественной жизни, человек формируется как личность, социально и культурно адекватная обществу. **Социализация** предполагает гармоничное вхождение индивида в социальную среду, усвоение им системы социокультурных норм, ценностей общества, позволяющих успешно существовать в качестве полноценного гражданина. В результате социализации индивид превращается в представителя определенного социума.

Самые простые кросскультурные исследования показывают, что в различных обществах и культурах ценятся разные качества личности. Формирование и развитие принятых в данном обществе качеств личности происходит, как правило, путем их целенаправленного воспитания, т.е. передачи норм, правил и типов достойного поведения от старшего поколения к младшему. В культуре каждого народа сложились свои способы передачи социального опыта молодому поколению. Этнологи и социологи сравнили стили воспитания детей в различных культурах и выделили два противоположных по своему характеру — японский и английский².

В **Японии** воспитатель чаще стремится использовать методы поощрения, нежели наказания. Воспитывать там означает не ругать за совершенные плохие поступки, а, предвидя плохое, обучать правильному поведению. Даже при очевидном нарушении правил приличия воспитатель избегает прямого осуждения, чтобы не поставить ребенка в унижительное положение. Вместо порицания японских детей обучают конкретным навыкам поведения, всячески внушая им уверенность, что они способны научиться управлять собой, если приложат соответствующие усилия для этого. Японские традиции воспитания исходят из того, что чрезмерное давление на психику ребенка может привести к обратному результату.

Если оценивать процесс воспитания детей в Японии с европейской точки зрения, то можно заключить, что японских детей невероятно балуют. В первые годы жизни им ничего не запрещают, не давая тем самым повода для плача и слез. Взрослые совершенно не реагируют на плохое поведение детей, словно не замечая его. Первые ограничения на-

¹ Андреева Г.М. Социальная психология. М., 1996.

² Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание. М., 1986; Мид М. Культура и мир детства. М., 1988; Ремшмидт Х. Подростковый и юношеский возраст (проблемы становления личности). М., 1994; Эрикссон Э. Детство и общество. СПб., 1996 и др.

чинаются только в школьные годы, но и тогда они вводятся постепенно. Только с шести-семи лет японский ребенок начинает подавлять в себе стихийные порывы, учится вести себя подобающим образом, уважать старших, чтить долг и быть преданным семье. По мере взросления регламентация поведения значительно усиливается.

В **Англии** процесс социализации детей основывается на совершенно иных принципах. Англичане считают, что неумеренное проявление родительской любви и нежности пагубно влияет на детский характер. Согласно английским педагогическим принципам, баловать детей — значит портить их. Традиции английского воспитания требуют относиться к детям сдержанно, даже холодно. За совершение проступков ребенка ждет суровое наказание. С детства молодые англичане приучаются к самостоятельности и ответственности за свои поступки. Они рано становятся взрослыми, и их не надо специально подготавливать для взрослой жизни. Сознательно отстраняясь от детей, родители тем самым готовят их к трудностям взрослой жизни. Уже в 16—17 лет, получив аттестат об окончании школы, дети покидают родительский дом и живут отдельно.

В отличие от социализации, предполагающей интеграцию человека в общество, **инкультурация** подразумевает освоение индивидом миропонимания и поведения, присущих его культуре, в результате чего формируется его когнитивное, эмоциональное и поведенческое сходство представителей данной культуры и отличие от представителей других культур. Результатом процесса инкультурации является культурная идентичность, которая означает эмоциональное и поведенческое сходство индивида с другими представителями данной культуры и его отличие от представителей других культур.

Процесс инкультурации начинается с момента рождения, т.е. приобретения ребенком первых навыков поведения и освоения речи, и продолжается всю жизнь, включая в себя формирование основополагающих человеческих навыков, например, типов общения с другими людьми, форм контроля за собственным поведением и эмоциями, способов удовлетворения потребностей, оценочного отношения к различным явлениям окружающего мира. Конечным результатом процесса инкультурации является культурная компетентность человека в языке, ценностях, традициях, обычаях своего культурного окружения.

Основоположник исследования процесса инкультурации, американский культурный антрополог Мелвилл Херсковитц, особенно подчеркивал в своих трудах, что процессы социализации и инкультурации проходят одновременно, и без вхождения в культуру человек не может существовать и как член общества¹. Дело в том, что на протяжении

¹ *Herskovits M. Les bases de l'anthropologie culturelle. P., 1967.*

жизни каждый человек проходит определенные этапы, которые принято называть стадиями жизненного цикла: детство, юность, зрелость и старость. На каждой из этих стадий процесс инкультурации характеризуется своими результатами и достижениями. В соответствии с этими достижениями обычно выделяют две основные стадии инкультурации, единство которых на групповом уровне обеспечивает нормальное функционирование и развитие культуры:

1) начальную (первичную), охватывающую периоды детства и юности;

2) взрослую (вторичную), охватывающую два других периода.

Первичная стадия начинается с рождения ребенка и продолжается до окончания подросткового возраста. Ее основное содержание составляют воспитание и обучение. В этот период дети усваивают важнейшие элементы культуры, приобретают навыки, необходимые для нормальной социокультурной жизни. Процесс их инкультурации реализуется посредством целенаправленного воспитания и частично на собственном опыте. Для данного периода в каждой культуре существуют специальные способы формирования у детей адекватных знаний и навыков для повседневной жизни. Чаще всего это происходит с помощью различных типов игр. Игровые формы представляют собой универсальное средство инкультурации личности, поскольку выполняют сразу несколько функций:

- обучающую, заключающуюся в развитии таких умений и навыков, как память, внимание, восприятие информации различной модальности;

- коммуникативную, ориентированную на объединение разрозненного сообщества людей в коллектив и установление межличностных эмоциональных контактов;

- развлекательную, выражающуюся в создании благоприятной атмосферы в процессе общения;

- релаксационную, предполагающую снятие эмоционального напряжения, вызванного нагрузкой на нервную систему в различных сферах жизнедеятельности;

- развивающую, состоящую в гармоническом развитии психических и физиологических качеств человека;

- воспитательную, направленную на усвоение общественно значимых норм и принципов поведения в конкретных жизненных ситуациях.

Маленькие дети играют в одиночку, не обращая внимания на остальных людей. Им свойственна уединенная независимая игра. Позднее они начинают копировать поведение взрослых и других детей, не вступая с ними в контакт. Это так называемая параллельная игра.

В возрасте около трех лет малыши начинают учиться координировать свое поведение с поведением других детей, т.е. играют в соответствии со своими желаниями, но учитывают и желания других участников игры. Это называется объединенной игрой. Наконец, с четырех лет дети способны к совместной игре — координации своих действий и поступков с другими.

Значимое место в процессе первичной инкультурации принадлежит освоению трудовых навыков, формированию ценностного отношения к труду и развитию способности к обучению. В результате ребенок на основе своего раннего детского опыта приобретает социально обязательные общекультурные знания и навыки. В данный период их приобретение и практическое освоение становятся ведущими в образе жизни и развитии его личности. Можно сказать, что в это время складываются предпосылки трансформации ребенка во взрослого человека, способного к адекватному участию в социокультурной жизни.

Способы первичной инкультурации зависят от того, к какому полу принадлежит воспитатель. Женщина чаще стремится приласкать ребенка, действует поощрением, потакает слабостям и капризам. Мужчина, напротив, испытывает эмоциональный дискомфорт при тесном контакте с ребенком и поэтому чаще действует угрозой наказания, прибегает к жестким методам воспитания. Материнская опека и уход за ребенком развивают в нем эмоциональную зависимость от взрослых, несамостоятельность. Отец путем поощрения силовых и военных игр развивает в нем самостоятельность и собственную активность. Таким образом, на стадии первичной инкультурации дополнительно закладываются основы половой идентификации.

Вторичная стадия инкультурации касается взрослых людей, так как вхождение человека в культуру не заканчивается с достижением им совершеннолетия. В этот период инкультурация носит фрагментарный характер и проявляется в виде освоения только отдельных элементов культуры, возникающих в последнее время. Обычно такими элементами выступают какие-либо изобретения и открытия, существенно меняющие жизнь человека, или новые идеи, заимствованные из других культур.

Отличительной особенностью второй стадии инкультурации является развитие способности человека к самостоятельному освоению социокультурного окружения в пределах, установленных в данном обществе. Человек получает возможность комбинировать приобретенные знания и навыки для решения собственных жизненных проблем, расширяется его способность принимать решения, которые могут иметь значимые последствия как для него, так и для других людей. Он обретает право участвовать в действиях, которые могут привести к значительным социокультурным изменениям.

На этой стадии основное внимание уделяется профессиональной подготовке. На нее тратится большая часть усилий и времени индивида. Необходимые знания и навыки в основном приобретаются в средних и высших учебных заведениях. На этой стадии также большое значение имеют освоение молодыми людьми их нового, взрослого статуса в семье, расширение круга их социальных контактов, осознание ими своего нового положения, накопление собственного жизненного опыта.

Каждому человеку приходится осваивать множество социальных ролей, поскольку процессы социализации и инкультурации продолжаются всю жизнь. Каждая социальная роль требует соответствия множеству культурных норм, правил и стереотипов поведения. До глубокой старости человек меняет свои взгляды на жизнь, привычки, вкусы, правила поведения, роли и т.д. Все эти изменения происходят под непосредственным влиянием его социокультурного окружения, вне которого инкультурация невозможна.

В современных исследованиях процесса инкультурации все шире используется понятие «культурная трансмиссия», которое означает механизм передачи социокультурной информации какой-либо группы своим новым членам или поколениям¹. Обычно выделяют три способа культурной трансмиссии, т.е. передачи культурной информации, необходимой человеку для освоения:

- 1) вертикальная, в процессе которой культурная информация, ценности, умения и т.п. передаются от родителей к детям;
- 2) горизонтальная, при которой освоение культурного опыта и традиций осуществляется посредством общения со сверстниками;
- 3) непрямая, в соответствии с которой индивид получает необходимую социокультурную информацию путем обучения у окружающих его взрослых родственников, соседей, учителей, а также в специализированных институтах инкультурации (школах, вузах).

На разных этапах жизненного пути человека эти способы культурной трансмиссии имеют различное значение. В раннем детстве (до трех лет) ведущую роль в инкультурации играют отношения младенца с родителями, братьями, сестрами, родственниками, особенно забота матери. Ведь в отличие от других млекопитающих, довольно быстро овладевающих основными навыками, необходимыми для выживания, человек, чтобы выжить и быть готовым к самостоятельной жизни, нуждается в заботе других людей, которые будут его кормить, одевать и любить. Заметим, что если в культурах европейских народов главны-

¹ *Berry J.W., Poortinga Y.H., Segal M.N., Dasen P.R. Cross-cultural Psychology: Research and Applications. Cambridge, 1992.*

ми агентами социализации и инкультурации выступают родители, то в традиционных обществах в воспитании ребенка принимают участие все члены общины или рода, которому он принадлежит. Примером такого рода служит кавказское аталычество. Аталыком называли приемного отца, обычно близкого родственника, в семью которого родители отдавали своего ребенка. В собственную семью он возвращался только после совершеннолетия. Приемного ребенка родственники воспитывали с не меньшей заботой и нежностью, чем родных детей, с которыми у него устанавливались близкие отношения, равные кровному родству.

В возрасте от трех до 15 лет в инкультурации ребенка более значимыми являются такие факторы, как общение со сверстниками, школа, контакты с ранее неизвестными людьми. В этот период дети получают навыки оперирования с предметами с целью достижения практического результата. Они знакомятся со знаками и символами, а позже с понятиями, учатся создавать абстракции и идеальные образы. На основе чувства удовлетворенности или неудовлетворенности у них развивается эмоциональная сфера. Таким образом, постепенно окружающие ребенка общество и культура становятся для него единственно возможным миром существования, с которым он себя полностью идентифицирует.

Наряду с указанными способами культурной трансмиссии процесс инкультурации развивается в непосредственной взаимосвязи с его психологическими формами, к числу которых относятся имитация, идентификация, чувства вины и стыда.

Имитацией называется осознанное стремление ребенка подражать определенной модели поведения взрослых. Обычно в качестве объекта имитации выступают родители, но в своем поведении дети могут также ориентироваться и на учителей, известных людей и т.п. При этом ребенок имитирует не только конкретные операции, например, поведение за столом, но и более сложные действия, которым его обучают родители (например, как правильно мыть голову и др.).

Идентификация — способ усвоения детьми родительского поведения, установок и ценностей как своих собственных. Дети активно воспринимают особенности личности родителей и других близких людей. Часто они выбирают профессии родителей, чтобы стать похожими на них.

Имитация и идентификация — позитивные психологические способы инкультурации. Стыд и вина являются их противоположностями, т.е. негативными психологическими способами инкультурации.

Чувство стыда — совокупность переживаний человека, вызванных отрицательной оценкой какого-либо поступка и поведения, данной им самим или другими людьми. Оно появляется в тех случаях, когда

человека застали на месте преступления, разоблачили какой-то его неблагоприятный поступок или опозорили.

Чувство вины также представляет собой совокупность переживаний человека, вызванных внутренним раскаянием за совершение какого-то общественно осуждаемого поступка. По сути чувство вины — наказание человеком самого себя за совершение плохого поступка, проявление его совести.

2.3. Культура и поведение

Человек, общаясь с представителями других культур, в большинстве случаев не может предсказывать их поведение, основываясь только на собственных культурных нормах и правилах. Зачастую необходимо понять смысл каждого конкретного поступка собеседника, ибо этот смысл не всегда лежит на поверхности, он скрыт в традиционных представлениях о нормальном и ненормальном поведении, которые в различных культурах и социокультурных группах существенно различаются.

Например, правила поведения в японском жилище слишком сложны, чтобы их можно было быстро усвоить. Для начала главное — ни на что не наступать, ни через что не перешагивать и садиться, где укажут. Существуют предписанные позы для сидения на татами. Самая церемониальная из них — опустившись на колени, сесть на собственные пятки. В таком положении совершаются поклоны. Кланяться, сидя на подушке, считается неучтивым: сначала надо переместиться на пол. Сидеть, скрестив ноги, считается у японцев развязной позой, а вытягивать их в сторону собеседника — верхом неприличия.

Истории известно огромное число фактов, когда попытки тех или иных культур установить взаимные контакты и отношения заканчивались безуспешно. Обычно неудачи объяснялись личными причинами, недостатками другой стороны или просто языковым непониманием, и практически не принимались во внимание культурные различия в качестве причины неудачной коммуникации. Это объясняется тем, что культурные различия взаимодействующих сторон оставались скрытыми друг для друга.

Дело в том, что поведение людей в процессе коммуникации, как показали специальные исследования, определяется рядом факторов разной степени значимости и влияния¹. На основе этих исследований

¹ Быстрова А.Н., Киселев В.А. Мир культуры и культура мира. Новосибирск, 1997; Николаичев Б.О. Будь лицом: ценности гражданского общества. М., 1995; Лебедева Н. Введение в этническую и кросс-культурную психологию. М., 1999; Сикевич З.В. Социология и психология национальных отношений. СПб., 1999 и др.

можно сделать вывод, что в современных исторических условиях практическое поведение людей детерминировано рядом причин.

Во-первых, особенностями механизма инкультурации, в соответствии с которым освоение индивидом своей родной культуры осуществляется одновременно как на сознательном уровне посредством социализации через образование и воспитание, так и на бессознательном, когда процесс освоения человеком своей культуры происходит стихийно, под влиянием различных житейских ситуаций и обстоятельств. Как показали исследования, усвоенная бессознательно часть культуры не менее значима и важна в поведении и жизни, чем усвоенная сознательно.

Исходя из этого, культуру можно образно сравнить с дрейфующим айсбергом, лишь меньшая часть которого находится на поверхности воды, в то время как большая скрыта под водой. **Видимая (эксплицитная) часть**, находящаяся над водой, выражается в многообразной деятельности людей и произведенных ими продуктах. На этом уровне культуры можно обучить необходимым моделям поведения. При этом редко возникают межкультурные проблемы общения, а следовательно, и негативные чувства, даже если был неумышленно совершен какой-либо поведенческий просчет.

Невидимая (имплицитная) часть культуры представляет собой ее неформальный уровень, на котором все действия и поведенческие акты совершаются автоматически и почти бессознательно. Она включает в себя ценности, нормы, мировоззрение представителей данной культуры, т.е. ее ментальную часть. Осознание этого уровня культуры проявляется, лишь когда возникают неординарные, экстремальные или непривычные ситуации при контактах с представителями других культур. Правила поведения на этом уровне не декларируются, они определяются подсознательно и контролируются ощущениями, показывающими: что-то происходит не так, как надо. Именно по этой причине оценки поведенческих актов сопровождаются высокой эмоциональностью, ибо нарушения негласных правил серьезно влияют на взаимоотношения людей.

Подсознательное восприятие культуры имеет большое значение в процессе коммуникации, поскольку если поведение коммуникантов базируется только на нем, то становится особенно трудно заставить участников коммуникации создать другое восприятие. Они оказываются не в состоянии сами сознательно определять процесс восприятия другой культуры, что в итоге заводит процесс коммуникации в тупик. Разрешить тупиковую ситуацию может либо вмешательство третьей (нейтральной) стороны, либо целенаправленное межкультурное обучение, которое позволит найти общую точку зрения при открытом обсуждении подсознательных убеждений обеих сторон.

Таким образом, большинство моделей поведения людей формируется под влиянием их культуры, применяется ими автоматически, так же как автоматически люди воспринимают явления других культур, не задумываясь при этом о механизмах этого восприятия. Например, иудеи, читая Тору, откидываются, имитируя позу наездника верблюда. Эта манера возникла много веков назад, ее смысл давно утерян, но само движение осталось и передается из поколения в поколение как элемент культуры. Многие подобные модели поведения имеют бессознательный характер как по своему происхождению, так и по выражению.

Во-вторых, не менее важным фактором, определяющим коммуникативное поведение людей, является ситуация, которую Э. Холл определил как «культурные очки». Суть ее состоит в том, что большинство людей рассматривает собственную культуру как центр и меру для других культур. В повседневной жизни индивид обычно не осознает, что образцы его поведения и способы восприятия окрашены его собственной культурой, при этом представители других культур имеют другие точки зрения, системы ценностей и норм.

Известный немецкий исследователь повседневной культуры Г. Баузингер отмечает, что повседневное поведение большинства людей характеризуется наивным реализмом¹. Они исходят из уверенности, что мир таков, каким они его себе представляют, и состоит из бесчисленного количества вещей, предметов, людей, событий, которые они воспринимают как естественные и нормальные. Обычно люди не догадываются об относительности своего мировоззрения. Нередко это обстоятельство порождает убеждение в том, что их собственная культура превосходит все остальные, поэтому все, что не согласуется с собственными нормами, привычками, типами поведения, считается низкопробным, безобразным и безнравственным. Подобное осознание превосходства своей культуры формирует соответствующую модель высокомерного поведения с пренебрежительным отношением к другим культурам.

В-третьих, поведение людей в процессе коммуникации определяется также окружающей обстановкой и обстоятельствами коммуникации. Поступки людей не одинаковы в разных отношениях. Место нахождения человека (аудитория, ресторан, офис, церковь и т.д.) навязывает ему определенную линию поведения. Сознательно или бессознательно, он придерживается соответствующих правил поведения, принятых в данной культуре, но, например, формы поведения в религиозных храмах в разных культурах различаются весьма существенно.

Серьезные культурные различия наблюдаются в процессах приема пищи, ее количества, поведения за столом, формах проявления внима-

¹ *Bausinger H. Volkskunde. Tübingen, 1999.*

ния к гостю и т.д. Русские по традиции сразу ведут приглашенного гостя к столу. Это удивляет американцев, поскольку у них ужину обычно предшествует светская беседа с бокалом вина и легкими закусками. За столом русские кладут каждому гостю на тарелку разнообразные закуски и горячее, в то время как в США блюда передаются по кругу, чтобы все могли положить себе нужное количество еды самостоятельно. Русские хозяйки усиленно пытаются накормить гостя, что непривычно для американцев, поскольку в их культуре это не принято. В результате американские гости не знают, какую линию поведения выбрать, чтобы не обидеть хозяйку. Русские же, находясь в гостях у американцев, часто остаются голодными именно из-за этого межкультурного различия: они ожидают, что после первого вежливого отказа хозяева более настойчиво предложат им поесть, но нового предложения не поступает. Сами же они стесняются попросить, чтобы им передали блюдо с едой.

Обстоятельства коммуникации также диктуют свои требования к поведению ее участников. Контакты между людьми могут возникать по самым разным поводам: награждение, производственное собрание, спортивные соревнования, панихида и т.п. В каждом случае обстоятельства обязывают людей вести себя соответствующим образом. Однако, например, в некоторых культурах принятой нормой поведения на свадьбе считается тишина и уединение, а в иудейской, русской и других это событие сопровождается громкой музыкой, танцами и всеобщим весельем.

В-четвертых, поведение людей определяется также количеством отведенного на коммуникацию времени и частью суток, когда она происходит. При нехватке времени люди, как правило, стремятся закончить разговор, чтобы сделать что-то еще важное и необходимое. На характере общения сказывается и то, в какое время суток оно происходит — чтобы убедиться в справедливости этого тезиса, представьте собственную реакцию на телефонный звонок в два часа дня и в два часа ночи.

Практически МКК на индивидуальном уровне представляет собой столкновение различных мировоззрений, при котором партнеры не осознают различия во взглядах, считая свое видение «нормальным». Поведение коммуникантов при этом характеризуется ситуацией, когда незыблемые установки одних сталкиваются с такими же незыблемыми установками других. Сначала это обнаруживается как открытое непонимание, несовпадение мнений и оценок, но под сомнение не ставится убеждение партнера, а автоматически принимается этноцентристская позиция, и партнеру приписываются глупость, невежество или злой умысел.

При этом каждый человек может вспомнить много примеров из собственной жизни, когда общение с другими — любимыми людьми,

близкими друзьями — было ясным, понятным и легким, когда все происходило само собой, без психологических напряжений и глубоких раздумий. Для таких ситуаций характерно естественное желание понять другого, не обидеть его и т.д. Такой тип общения и понимания человека партнера по общению называется **эмпатией**.

Термин «эмпатия» в последнее десятилетие получил распространение в большинстве гуманитарных наук, однако многие свойства этого типа взаимоотношений людей изучены еще недостаточно. В этнологии эмпатия подразумевает «...систему выработанных человечеством ценностей, норм, институтов, ориентированных на этико-эстетическую рационализацию мира и бытия человека в мире — на производство и воспроизводство сочувственного, понимающего, эстетически выдержанного сознания и поведения»¹.

Проявление эмпатии в общении выражается в стремлении не столько понять скрытый смысл сказанного, сколько почувствовать состояние партнера. Это вызвано тем, что не всегда один из партнеров может подобрать нужные слова, тон, стиль и т.д. Иногда из-за принятых в соответствующей культуре условностей люди начинают изложение мысли с некоторого отступления, из которого не сразу видно их намерение. Они как бы зашифровывают свои идеи и чувства в общепринятые слова, поэтому часто не удается выразить мысль так, чтобы собеседник правильно ее понял.

Кроме того, также не всегда легко уловить различие между чувствами и содержанием общения, но если оно принято и понято партнером, то говорящий достигает большего эффекта от общения. Переживая чувства собеседника через различные эмоциональные проявления, люди тем самым показывают, насколько понимают собеседника. В таких случаях продуктивность общения зависит не только от фактической информации, но и от установок, чувств, эмоциональных проявлений.

Как считают исследователи, формирование эмпатических качеств человека происходит под влиянием когнитивных, аффективных и коннотативных факторов, поэтому эмпатия может проявляться в трех основных формах:

- 1) когнитивной — способность соотносить свое и чужое, осознавать, что объединяет и разделяет людей;
- 2) экспрессивной — способность понимать сходство и различие эмоций и намерений;
- 3) социальной — способность понимать сходство и различие в нормах социального поведения².

¹ *Бгажпоков Б.Х.* Культура эмпатии // Толерантность и культурная традиция. М., 2002. С. 95.

² *Dietrich R.* Aspekte einer interkulturellen Didaktik. München, 1987. S. 226.

Чем богаче и разнообразнее представления человека о других, тем разнообразнее и шире эмпатийные качества, однако понимание других обязательно детерминировано пониманием самого себя. Стараясь познать себя, мотивы своих поступков и потребностей, человек прибегает к аналогиям, использует психологический механизм идентификации, сущность которого заключается в том, что, непосредственно наблюдая собственные действия и связанные с ними состояния, он истолковывает свое поведение, оценивает его и придает ему определенное значение. На основе этого формируется образ Я, в соответствии с которым человек пытается по аналогии со своими состояниями судить о внутреннем состоянии и чувствах других людей. Происходит приписывание (атрибуция) собственных пережитых состояний партнеру по общению — это особенно очевидно в общении представителей разных культур.

В МКК специфика эмпатии состоит в том, что субъект коммуникации стремится воспроизвести в самом себе переживания других людей, с которыми он находится в контакте. Иными словами, эмпатия основывается на умении поставить себя на место другого человека, взглянуть на окружающий мир его глазами, почувствовать его состояние и учесть все это в своем поведении и поступках. Механизм эмпатии заключается в перенесении элементов внутреннего мира другого человека в собственный. В его характеристике наиболее точным, вероятно, будет понятие «сопереживание», поскольку эмпатия обнаруживает себя как переживание переживаний другого человека, в ходе которого достигается не только та или иная степень или глубина понимания субъектом состояний и поступков объекта, но и определенное согласие с мотивами, эмоциями, установками, объясняющими и оправдывающими его поведение.

Каждый вид коммуникации характеризуется особыми отношениями партнеров, направленностью их целей и задач. В этом отношении специфика МКК заключается в желании понять мысли партнера, причины его переживаний, его точку зрения и образ мыслей. Именно по этой причине, чтобы понять коммуникативное поведение представителей другой культуры, необходимо рассматривать его в рамках их культуры, а не своей, т.е. следует проявлять эмпатическое отношение к партнеру по коммуникации. Это означает мысленное, интеллектуальное и эмоциональное проникновение во внутренний мир партнера, его чувства, мысли, ожидания и стремления.

Психологически эмпатия основывается на предположении, что в одинаковых обстоятельствах все люди переживают приблизительно одинаковые чувства и ощущения, и это сопереживание позволяет им понять другие точки зрения идеи и различные культурные явления.

Благодаря этому свойству возникает способность человека представить себя на месте другого, принять его мировоззрение, его чувства, желания, поступки. В связи с этим М. Беннет предлагает альтернативу «золотому правилу нравственности» — «латиново́е правило общения», которое концентрированно выражает сущность эмпатического подхода: «Поступай с другими так, как они поступали бы сами с собой»¹.

Эмпатический тип коммуникации с его стремлением понять проблему культурных различий изнутри и найти необходимые пути и способы для взаимопонимания, значительно увеличивает вероятность успешного общения. Необходимо помнить и придерживаться основных характеристик эмпатии:

- внимательно слушать, что говорят;
- стремиться понять, как чувствуют себя другие;
- быть искренне заинтересованным в том, что говорят и делают другие;
- проявлять сочувствие к нуждам и интересам других;
- обладать способностью понимать точку зрения другого.

В психологии разработаны специальные методы, с помощью которых можно повысить чувствительность людей к переживаниям друга. Одним из них является метод подстройки, который часто применяют те, кто пытается понять состояние другого. Он заключается в том, что нужно поинтересоваться максимально близко подстроиться к партнеру через подражание его внешнему поведению: принять позу, походку на его, перенять свойственный ему в данный момент темп речи и т.п. Исследования показали, что если это удастся, то открываются переживания собеседника и возникает чувство понимания его поведения.

2.4. Ценности и нормы культуры

Осваивая окружающий мир, каждый человек решает для себя, что важно для него, а что не имеет значения, без чего он может обойтись, а без чего нет. В результате у него формируется ценностное отношение к миру, в соответствии с которым он рассматривает все предметы и явления по критерию важности и значимости для своей жизни. Каждый предмет, явление или идея получают свою оценку и представляют определенную ценность, на основании которой складывается соответствующее к нему отношение. В результате формируется общее ценностное отношение человека к миру, при котором те или иные явления имеют для него смысл и значимость. Таким образом, ценность не есть вещь сама по себе — она

¹ Bennet M. Basic Concepts of Intercultural Communication. Selected Readings. Yarmouth, 1998.

представляет собой отношение к вещи, событию, процессу и т.д. Исходя из такого понимания ценностей, американские культурологи К. Клакхон и Ф. Стродбек определили ценности как «сложные, определенным образом сгруппированные принципы, придающие стройность и направленность разнообразным мотивам человеческого мышления и деятельности в ходе решения общих человеческих проблем»¹.

Аналогичным образом у каждого народа складывается собственная система отношений к природе, к людям своей и чужой общности, к идеям, вещам и т.д. На основе этих отношений формируются система ценностей этого народа и его культура. Ценностное отношение к миру формирует ценностные ориентации и установки, которые определяют в свою очередь поведенческие модели и регулируют поведение представителей данного народа. Современные англичане считают самообладание главным достоинством человеческого характера. Слова «умей держать себя в руках» лучше всего выражают девиз этого народа. Чем лучше человек умеет владеть собой, тем он достойнее. В радости и в горе, при успехе и при неудаче человек должен оставаться невозмутимым хотя бы внешне, а еще лучше — если и внутренне.

Роль ценностей в жизни как отдельного индивида, так и общества в целом чрезвычайно велика. Именно в соответствии с ними происходит отбор информации в процессе взаимодействия с окружающим миром, устанавливаются социальные отношения, формируются эмоции и чувства, навыки общения и т.д.

В человеческом сознании одновременно сосуществует множество ценностей самого разного характера и содержания. На этом основании вполне оправданно говорить о системе ценностей, внутри которой те или иные ценности определенным образом упорядочены по отношению друг к другу. Каждая система ценностей имеет большое значение в любой культуре, поскольку определяет отношения человека с природой, обществом, ближайшим окружением и с самим собой. Дело в том, что, усваивая ценности окружающего мира, человек опирается на устоявшиеся в его культуре традиции, нормы, обычаи и постепенно формирует индивидуальную систему основополагающих ценностей, служащих ему руководством в жизни. На этой основе в каждой культуре складывается своя система ценностей, отражающая ее специфическое положение в мире, обыкновенно представляющая собой иерархию, в которой ценности расположены по нарастающей значимости. Благодаря этой системе обеспечиваются целостность данной культуры, ее неповторимый облик, необходимая степень порядка и предсказуемости.

¹ Kluckhohn K., Strodtbeck F. Variation in Value Orientation. N.Y., 1961.

Если рассматривать ценность как значимость чего-либо для человека и общества, то это понятие наполняется субъективным содержанием, поскольку в мире нет явлений в равной степени значимых для всех людей без исключения. В связи с этим исследователи выделяют различные группы ценностей: личные, возрастные, ценности каких-либо больших и малых социальных групп, исторические ценности различных эпох и государств, общечеловеческие и т.д.¹ Из всей системы ценностей человека и общества выделяется группа **культурных ценностей**, которая в свою очередь подразделяется на две основные группы.

1. Совокупность выдающихся произведений интеллектуального, художественного и религиозного творчества. Сюда включаются также выдающиеся архитектурные сооружения, уникальные произведения ремесла, археологические и этнографические раритеты.

2. Оправдавшие себя и доказавшие на практике свою эффективность принципы совместного сосуществования людей: нравы, обычаи, стереотипы сознания и поведения и т.п., которые ведут к интеграции общества, росту взаимопонимания между людьми, их комплиментарности, солидарности, взаимопомощи и т.д.

Обе группы культурных ценностей являются неотъемлемыми компонентами культуры, поскольку присущи всем культурам, независимо от географического места, исторического времени и социального устройства общества. На практике они составляют ядро любой культуры и определяют ее неповторимый характер.

В процессе МКК довольно часто обнаруживаются значительные различия в восприятии одних и тех же ценностей представителями разных культур. Среди огромного числа разнообразных восприятий можно выделить небольшую группу таких ценностей, которые совпадают как по характеру оценок, так и по содержанию. Такого рода ценности получили название **универсальных, или общечеловеческих**. Их универсальный характер обусловлен тем, что основные черты таких ценностей базируются на биологической природе человека и на всеобщих свойствах социального взаимодействия людей независимо от культурной специфики. Например, нет ни одной культуры в мире, которая оценивала бы положительно убийство, ложь и воровство, но при этом в каждой культуре существуют свои границы терпимости этих явлений.

Рассмотрение культуры как системы ценностей логично ставит вопрос о формах их существования и сферах распространения. В куль-

¹ Козлова О.А. Ценностные ориентиры в межкультурном коммуникативном пространстве // Мир языка и межкультурная коммуникация. Барнаул, 2001; Шадже А.Ю. Национальные ценности и человек. Майкоп, 1996 и др.

турной антропологии принято выделять четыре основные сферы культурных ценностей:

- 1) быт;
- 2) идеологию;
- 3) религию;
- 4) художественную культуру.

В аспекте МКК из всех этих сфер наиболее важное значение имеет сфера быта, представляющая собой исторически первую сферу возникновения и существования культурных ценностей.

Ведущее положение сферы бытовой культуры в МКК определяется тем, что она является основополагающей для формирования личности, поскольку процессы социализации и инкультурации индивида начинаются еще в детстве, когда человек не способен к освоению культурных ценностей идеологии, религии и искусства. Значение бытовой культуры состоит в том, что она формирует такие ценности, которые выполняют определяющую роль в МКК, ведь сфера быта является хранителем исторической памяти культуры, поскольку она значительно устойчивее идеологии и религии и изменяется гораздо медленнее, чем они обе. Именно бытовая культура в большей степени содержит в себе ценности «вечные», общечеловеческие и этнические. Кроме того, именно ценности бытовой культуры служат основой возникновения идеологии, религии и искусства.

Англичане считают, что неумеренное проявление родительской любви и нежности приносит вред детскому характеру. В их традициях — относиться к детям сдержанно, даже прохладно. Здесь бытует пословица: «Пожалеть розгу — значит испортить ребенка». В Британии принято считать, что наказывать детей — это и право, и обязанность родителей. Не случайно в британских школах до сих пор не отменены телесные наказания. Детям внушают, что слезы — это недостойно и позорно. Плачущий ребенок вызывает откровенные насмешки сверстников и молчаливое неодобрение родителей.

Вместе с тем ценности бытовой культуры самодостаточны. Это значит, что, пользуясь только ценностями бытовой культуры, индивид получает устойчивые ориентиры для жизни в условиях соответствующей культуры. В процессе МКК дополнительное значение бытовой культуре придает ее стихийный характер. Ценности бытовой культуры рождаются в процессе житейской практики и имеют утилитарную направленность, поэтому они не нуждаются в обосновании и доказательстве, носители данной культуры воспринимают их как естественные и само собой разумеющиеся. Их освоения достаточно для приобщения индивида к культуре того или иного народа.

Приоритетное положение, значение и влияние тех или иных ценностей в жизни людей также определяются культурой, ее своеобразием и особенностями. Индивид, как правило, специально не осознает большую часть особенностей своей культуры и воспринимает их как само собой разумеющиеся. Осознание этих ценностей наступает лишь при взаимодействии разных культур, когда обнаруживаются различия в ценностных ориентациях. Именно в этих случаях возникают непонимание, растерянность, бессилие и раздражение.

Исключить эти ситуации и добиться положительных результатов в межкультурных контактах возможно, лишь поняв особенности ценностных ориентиров партнера, что позволит предсказать его поведение, цели, желания и тем самым обеспечить успех в общении.

Содержание любой ситуации общения с необходимостью включает в себя нормы и правила, регулирующие взаимодействие и характер отношений ее участников, предписывающие им как вести себя, если их позиции в достаточной степени определены. Каждый человек, прежде чем вступить во взаимодействие с другими, обычно соотносит свои предполагаемые действия с принятыми в его среде стандартами поведения, ожидая и от потенциальных партнеров соблюдения определенных норм и правил общения. При отсутствии подобных представлений невозможно жить в современном обществе. Такие общие представления, регулирующие поведение людей, вырабатываются в обществе и называются **социальными нормами**.

Нормативность является одним из существенных свойств культуры любого общества и народа, поскольку культурные нормы и ценности определяют границы, правила добровольного и сознательного взаимоотношения людей. Это выражается в том, что в каждой культуре существует довольно большое количество норм, относящихся ко всем сферам жизнедеятельности общества. Они исторически вырабатываются данной культурой, имеют устойчивый характер, их нарушение предполагает применение тех или иных мер воздействия на индивида. На практике нормы культуры представляют собой существующие правила, образцы поведения, критерии и т.д., которые ограничивают природную вседозволенность и требуют неукоснительного их выполнения во всех без исключения случаях.

Объективная необходимость возникновения и существования норм культуры обусловлена тем, что жизнь человека в обществе невозможна без соблюдения определенных правил, в соответствии с которыми любая культура имеет представление о плохом и хорошем поведении. В каждой культуре формируется система долженствований и запретов, которые предписывают, как человек должен поступать в той или иной

ситуации, или указывают, чего он не должен делать ни при каких обстоятельствах. Таким образом, общение людей облечено в различные формы, подчинено тем или иным условиям и законам. Культурные нормы предписывают, как должны общаться, например, младшие и старшие как по возрасту, так и по чину мужчины и женщины, законопослушные граждане и преступники и т.д.

Практически с самого начала культурной деятельности человека возникла потребность в регулировании его поведения и общения с другими людьми. Дело в том, что вместе с созданием ценностей культуры возникла проблема регулирования как их распределения, так и отношений между людьми в процессе этого распределения. В связи с этим возникли правила, регулирующие человеческое поведение, которые позднее получили название **норм**. Изначально эти нормы служили указателями на то, где, как, когда и что должны были делать люди в своей повседневной жизни. По мере расширения культурной деятельности человека и роста количества норм они приобрели разную степень влияния и различное значение.

На протяжении всей истории человечества в различных культурах было создано огромное количество самых разнообразных норм поведения и общения. В зависимости от способа, характера, цели и сферы применения, границ распространения, строгости исполнения все многообразие поведенческих норм разделилось на следующие виды:

- нравы;
- обычаи;
- традиции;
- обряды;
- законы.

Нравы были исторически одним из первых регуляторов человеческого поведения. Их предназначение — регулировать повседневное поведение людей и способы реализации продуктов культурной деятельности, а также давать оценку различным формам взаимоотношений людей. Из всего многообразия культурных норм нравы являются наиболее подвижными и динамичными, поскольку призваны регулировать текущие события и поступки. Они представляют собой моральные оценки допустимости тех или иных форм как собственного поведения отдельного индивида, так и поведения других людей. Под действием этого вида культурных норм попадают такие формы поведения, которые бытуют в данном обществе и могут быть подвергнуты моральной оценке.

В силу своей природы нравы не предполагают немедленного практического исполнения, а ответственность за их нарушение в целом значительно меньше, чем за нарушение всех других норм. Эта ответ-

ственность носит относительный характер, поскольку наказание за нарушение нравов может быть самым различным — от неодобрительных взглядов до смертной казни, но наиболее распространено в этом случае устное порицание.

Обычаи являются наиболее распространенным и влиятельным видом культурных норм, они представляют собой исторически сложившиеся формы социальной регуляции поведения и отношений людей, воспроизводящие образцы действий и предписывающие определенные правила для представителей одной культуры. Влияние обычаев распространяется, главным образом, на сферу частной жизни людей. По своему назначению они призваны регулировать взаимоотношения и общение между близкими и дальними родственниками, со знакомыми и соседями, публичное поведение человека за пределами собственного дома, бытовой этикет со знакомыми и незнакомыми.

Сохранение традиционных манер поведения особенно характерно для народов Малайзии, где веками передаются нормы взаимоотношения родителей и детей, уважительного отношения молодых людей к пожилым, чинопочитание в зависимости от занимаемого общественного и имущественного положения. В соответствии с нормами повседневного поведения там, например, неприлично показывать на кого-то указательным пальцем — надо сжать правую руку в кулак и показать на человека большим пальцем. Брать и передавать что-либо можно только правой рукой, а еще лучше — обеими руками, слегка наклонившись вперед.

Регулятивная роль обычаев заключается в том, что они предписывают строго установленное поведение в определенных ситуациях. Они возникли в незапамятные времена как традиционные формы поведения, благодаря которым обеспечивалась культурная и социальная стабильность общества. В такой их роли было заинтересовано все общество, и оно стремилось их сохранять и культивировать, поэтому многие обычаи оставались неизменными на протяжении веков.

В каждой культуре постепенно складывается своя система обычаев, охватывающая влиянием все стороны повседневных отношений ее носителей. Тот или иной обычай всегда порожден соответствующей причиной или специфической ситуацией, поэтому характер и основные черты обычаев обязательно соответствуют образу жизни общества и его социально-сословной структуре. Одинаковые, на первый взгляд, обычаи в разных культурах приобретают совершенно разное содержание и смысл. Примерами здесь могут служить различные обычаи заключения брака в разных культурах, которые у разных народов имеют множество форм проявления. Так, в Европе или Северной Америке вполне естественно, когда молодые люди сами решают вопрос о вступлении

в брак, а у многих народов Азии и Африки принято, чтобы договор о браке заключали главы семей, и до недавнего времени жених и невеста не имели права видеться до свадьбы. В западном обществе, с его идеалом романтической любви, девушка ужаснулась бы при одной мысли быть преданной будущему мужу. В других культурах, напротив, продажа невесты считается нормой: родственники назначают цену, которую добровольно готова заплатить другая сторона.

Традиции связаны со становлением разнообразных культурных регуляторов поведения человека, происходившим одновременно с развитием и усложнением его взаимоотношений с окружающим миром. По мере накопления культурного и социального опыта стали возникать и более устойчивые формы поведения, которые предписывали наиболее рациональные действия при взаимоотношениях различных групп людей в соответствующих ситуациях. Имеющие рациональный характер и многократно проверенные на практике, они стали передаваться от поколения к поколению, что постепенно придало им традиционный характер и породило новый вид культурных норм — традицию (первоначальное значение термина «традиция» — «предание», «передача»).

В настоящее время назначение традиций сводится к регулированию межличностных и межгрупповых отношений, а также к передаче от поколения к поколению продуктов социального и культурного наследия. Исходя из этого традиция «...представляет собой один из важнейших механизмов поддержания, сохранения устойчивости норм, ценностей, образцов этнической культуры. Этим термином обозначается непосредственная трансляция специфических культурных форм от поколения к поколению и соблюдение строгого следования этим формам. Благодаря действию механизма традиции структурируется опыт социокультурной идентификации, упорядочиваются взаимодействия с представителями других групп в стандартных ситуациях. Это происходит благодаря тому, что под действием традиции в процессе социализации индивид осваивает стандартный этнично-специфичный опыт»¹.

Традиции имеют место в самых разных областях человеческой жизни. Взятые вместе, они представляют собой устойчивую систему поведения человека в самых разных сферах жизни и в разных ситуациях, выполняя при этом особую роль. Основной особенностью традиций является акцент на использовании таких образцов и моделей поведения, следование которым служит необходимым условием общественной жизни каждого человека. Этот вид культурных норм исключает элемент мотивации поведения, поскольку нормы, составляющие традицию,

¹ Орлова Э.А. Введение в социальную и культурную антропологию. М., 1994. С. 151.

следует соблюдать автоматически. Представители той или иной культуры должны твердо следовать установившейся модели поведения, основываясь только на интуитивных убеждениях, что «так поступали наши предки», «так принято» и т.п.

На практике автоматическое следование традиции представляет собой простое соблюдение привычных норм и требований к поведению представителей какой-либо культуры. Возьмем для примера процедуру совершения покупок. В европейских странах при покупке товара отношения продавца и покупателя определяются устойчивыми ценами. Торг здесь уместен лишь в редких случаях, тут он скорее является исключением, а не правилом. В то же время в арабских странах именно торг выступает необходимым атрибутом процедуры покупки, это одновременно и своеобразное общение между продавцом и покупателем, так что он превращается в увлекательную и эмоциональную форму коммуникации.

Одной из разновидностей культурных норм является **обряд**, который представляет собой совокупность символических стереотипных коллективных действий, воплощающих те или иные социальные идеи, представления, ценности и нормы. Его главными отличительными чертами выступают массовость и высокая эмоциональность. Как правило, обряды сопровождают важные моменты человеческой жизни: рождение, свадьбу, вступление в другую социальную или возрастную группу, смерть. Среди большого количества различного рода обрядов наиболее известны и распространены религиозные, особенно жертвоприношения.

Достоверно известно, что во многих религиях при жертвоприношении в дар приносилась пища, а в христианстве обряд причащения заключается в том, что человеку предлагают хлеб и вино. Это не случайно, поскольку именно еда является первоосновой человеческого существования и практически в любой культуре ей приписывалось мистическое и символическое значение. На ранних этапах становления культуры процесс потребления пищи означал для человека не только утоление голода, но и приобщение к окружающему миру через убеждение, что сила съеденного животного переходит к съевшему его человеку, а съеденные злаки и ягоды символически приобщают человека к силам Земли. Подобного рода символические значения лежат в основе многих религиозных традиций, жертвоприношений и таинств.

Наконец, неотъемлемой частью культуры любого народа является **право**, которое наряду с указанными видами культурных норм представляет собой систему обязательных правил поведения, санкционированных государством. Прообразом права были запреты (табу) в поведении древних людей. По своей сути право есть совместный договор людей о правилах поведения, которые обязательны для всех и исполнение

которых контролируется государством. Действие права распространяется на все сферы общественной и индивидуальной жизни, поскольку его нормы определяют производство и распределение между людьми продуктов их культурной деятельности, регулируют отношения людей во всех сферах, регламентируют контакты и связи между народами.

Таким образом, различные виды культурных норм пронизывают практически все сферы человеческой жизнедеятельности. Их спектр довольно широк — от простых запретов до сложной системы социальных институтов. В процессе развития культуры некоторые из них сами приобрели статус культурных ценностей, а обязательность их исполнения в общественном сознании воспринимается сегодня не только как повинность, но и как осознанная необходимость, внутреннее убеждение человека. Все эти нормативные регуляторы могут быть как разрешительными, так и запретительными, однако независимо от их характера они помогают координировать действия отдельных индивидов и человеческих групп, вырабатывать оптимальные пути решения конфликтных ситуаций, находить диверсифицированные способы реализации и удовлетворения разнообразных потребностей. В то же время содержательная сторона норм и ценностей различна в разных культурах, что и составляет главное препятствие при межкультурном общении. Дело в том, что, усваивая ценности и нормы окружающего мира, человек опирается на традиции, нормы, обычаи, устоявшиеся в его культуре, и благодаря им постепенно формирует индивидуальную систему основополагающих ценностей, служащих ему руководством к жизни.

Надо отметить, что в процессе МКК довольно часто обнаруживаются значительные различия в системе ценностных ориентаций у представителей разных культур, что и порождает непонимание, напряжение или конфликты между партнерами.

2.5. Культурная идентичность и «чужеродность» культуры

Жизнедеятельность и отношения людей, как было рассмотрено выше, определяются существующими в той или иной культуре нормами, которые регулируют человеческое поведение, оказывают большое влияние на характер восприятия, оценки и межличностные отношения. Образование, воспитание, историческая память, традиции, обычаи, язык общения вырабатывают систему ориентации, помогающую каждому человеку справиться с теми или иными житейскими ситуациями и проблемами. Однако на практике такого рода система реализуется путем **самоотождествления** индивида с какими-либо идеями, ценностями,

социальными группами и культурами. Такого рода самоотождествление определяется в науке понятием «идентичность». У этого понятия довольно длительная история, однако вплоть до 1960-х гг. оно имело ограниченное употребление. Широкое распространение термина «идентичность» и его введение в междисциплинарный научный оборот произошло благодаря трудам американского психолога Эрика Эриксона¹. Со второй половины 1970-х гг. это понятие прочно вошло в лексикон всех социально-гуманитарных наук, привлекло внимание ученых различных направлений и дало начало многочисленным теоретическим и эмпирическим исследованиям проблемы идентичности².

Исследования проблемы идентичности наиболее быстрыми темпами развивались в психологии, где сложились две школы — психоанализа и бихевиоризма. Традиции этих двух школ нашли свое продолжение в психологической антропологии. Эриксон сформулировал концепцию идентичности и определил круг основных проблем и понятий. Среди последних он выделил понятие «психосоциальная идентичность» как продукт взаимодействия между обществом и личностью. Исследуя вопрос адаптивной функции идентичности, Эриксон отметил в структуре психосоциальной идентичности позитивные и негативные элементы, сочетание которых определяет психическое здоровье индивида и его способность к взаимодействию с другими людьми.

Рассматривая психосоциальную идентичность как важную личностную потребность индивида, Эриксон особенно подчеркивал ее мотивационную функцию, которая заключается в стремлении людей к обретению социального статуса, а также в имманентной установке адаптироваться к любым объективным условиям.

Понятие «идентичность» сегодня широко используется также в этнологии, культурной и социальной антропологии. В самом общем понимании оно означает осознание человеком своей принадлежности к какой-либо социокультурной группе, позволяющее ему определить свое место в социокультурном пространстве и свободно ориентироваться в окружающем мире. Необходимость в идентичности вызвана тем, что каждый человек нуждается в известной упорядоченности собственной жизнедеятельности, чего можно достичь только в сообществе других людей. Для этого он должен добровольно принять господствующие

¹ Эриксон Э. Детство и общество; Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис. М., 1996.

² Benois J.-M. (ed.) L'identité. Séminaire interdisciplinaire dirigé par Lévi-Strauss. P., 1977; Borner P. Concepts of National Identity. An Interdisciplinary Dialogue. Baden-Baden, 1986; Levy-Strauss C.-L. L'identité. P., 1977; Waterman A. (ed.) Identity in Adolescence: Processes and contents. As-Francisco, 1985 и др.

в данном сообществе элементы сознания, вкусы, привычки, нормы, ценности и иные средства взаимосвязи, принятые окружающими его людьми. Усвоение этих элементов социальной жизни группы придает жизни человека упорядоченный и предсказуемый характер, а также делает его причастным к соответствующей культуре.

Поскольку каждый индивид является одновременно членом нескольких социальных и культурных общностей, то в зависимости от типа групповой принадлежности принято выделять различные виды идентичности: профессиональную, гражданскую, этническую, политическую, религиозную и культурную. Из всех перечисленных видов для нас представляет интерес прежде всего **культурная идентичность** — самоотождествление индивида с какой-либо определенной культурой или культурной группой, с принятыми в них формами и нормами поведения, с культурной картиной мира, формирующими ценностное отношение человека к самому себе, другим людям, обществу и миру в целом.

Таким образом, сущность культурной идентичности заключается в осознанном принятии индивидом соответствующих культурных норм и образцов поведения, ценностных ориентаций и языка, понимании своего Я с позиций тех культурных характеристик, которые приняты в данном обществе, в самоотождествлении себя с культурными ценностями и нормами именно этого общества. Значение культурной идентичности в МКК состоит в том, что она предполагает формирование у индивида определенных устойчивых качеств, благодаря которым те или иные культурные явления или люди вызывают у него чувство симпатии или антипатии, а в зависимости от того или иного чувства он выбирает соответствующий тип, манеру и форму общения.

Так, например, принято считать, что основными чертами характера евреев являются чувство собственного достоинства и всякое отсутствие робости и стеснительности. Для передачи этих качеств существует даже специальный термин — «хуцпа», не имеющий перевода на другие языки. Хуцпа — особый вид гордости, побуждающий к действию, несмотря на опасность оказаться неподготовленным, неспособным или недостаточно опытным. Для еврея это означает особую смелость, стремление бороться с непредсказуемой судьбой. Обладающий этим качеством человек легко пригласит на танец королеву бала, потребует повышения по службе и прибавки к заработной плате, будет стремиться к более высоким оценкам и более интересной работе, не боясь отказа или неудач.

Рассматривая вопрос о сущности культурной идентичности, следует помнить, что главными субъектами культуры и МКК являются люди, находящиеся в тех или иных отношениях друг с другом. В содержании этих отношений значимое место занимают их представления о самих

себе, которые зачастую также весьма существенно различаются в различных культурах.

В культурной антропологии стало аксиомой утверждение, согласно которому каждый человек выступает носителем той культуры, в которой он вырос и сформировался как личность, хотя в повседневной жизни он сам обычно этого не замечает и специфические особенности своей культуры воспринимает как данность. Однако при встречах с представителями других культур, когда эти особенности становятся особенно очевидными, люди начинают сознавать, что существуют другие формы переживаний, виды поведения, способы мышления, которые весьма значительно отличаются от уже привычных и известных. Все эти разнообразные впечатления о мире трансформируются в его сознании в идеи, установки, стереотипы, ожидания, которые в итоге становятся для него важными регуляторами его личного поведения и общения. Путем сопоставления и противопоставления позиций, точек зрения и т.д. различных групп и общностей в процессе взаимодействия с ними происходит становление личной идентичности человека, которая является совокупностью его знаний и представлений о своих месте и роли как члена соответствующей социокультурной группы, а также о своих способностях и деловых качествах.

В то же время не требует доказательства утверждение, что в реальной жизни нет двух абсолютно похожих людей. Жизненный опыт каждого неповторим и уникален, и, следовательно, все люди по-разному реагируют на внешний мир. Идентичность человека возникает в результате его отношения к соответствующей социокультурной группе, составной частью которой он выступает, при этом поскольку человек одновременно является участником разных социокультурных групп, он обладает сразу несколькими идентичностями. В их совокупности отражаются его пол, этническая и религиозная принадлежность, профессиональный статус и т.д. Эти идентичности связывают людей друг с другом, но в то же время их изолируют и разделяют сознание и индивидуальный жизненный опыт каждого человека.

В определенной степени МКК можно рассматривать как взаимоотношение противостоящих идентичностей, при котором происходит взаимодействие идентичностей партнеров по коммуникации. В результате этого взаимодействия неизвестное и незнакомое в идентичности партнера становится знакомым и понятным, что позволяет ожидать от него соответствующего поведения. Взаимодействие идентичностей облегчает согласование отношений в коммуникации, определяет ее вид и механизм. Например, на протяжении продолжительного времени галантность служила основным типом отношений между мужчиной

и женщиной в культурах многих народов Европы, что определяло распределение ролей при общении полов (активность мужчины, завоевателя и обольстителя, вызывала кокетство у представительниц противоположного пола), а также предполагало соответствующий сценарий общения (интриги, уловки обольщения и т.п.) и соответствующую риторику.

Вместе с тем некоторые типы идентичности могут создавать препятствия для коммуникации. В зависимости от типа идентичности собеседника стиль его речи, темы общения, формы жестикюляции могут оказаться уместными или, наоборот, неприемлемыми. Таким образом, идентичность участников коммуникации определяет сферу и содержание общения. Разнообразие этнических идентичностей, являющееся одним из главных факторов МКК, может быть одновременно и препятствием для нее. Наблюдения и эксперименты этнологов показывают, что во время официальных обедов, приемов и других подобных мероприятий межличностные отношения участников складываются по этническому признаку. Сознательные усилия по сменению представителей разных этнических групп не давали эффекта, поскольку через непродолжительное время вновь стихийно возникали этнически однородные группы общения.

Таким образом, в МКК культурная идентичность обладает двойственной функцией. С одной стороны, объединяет людей, позволяет коммуникантам составить представление друг о друге, взаимно предугадывать поведение и взгляды собеседников, т.е. облегчает коммуникацию. Но с другой — разделяет людей, каждый раз создавая особый барьер в коммуникации в виде культурных различий, вследствие чего в процессе коммуникации возникают конфронтации и конфликты. Ограничительный характер культурной идентичности направлен на рационализацию процесса коммуникации, т.е. на ограничение коммуникативного процесса рамками возможного взаимопонимания и исключения из него тех аспектов коммуникации, которые ведут к конфликту.

Культурная идентичность основывается на разделении представителей всех культур на «своих» и «чужих», поскольку каждый участник МКК как носитель конкретной культуры «запрограммирован» воспринимать и оценивать окружающий мир определенным образом и вести себя в соответствии с заданными представлениями, нормами и традициями. Данное обстоятельство может привести как к отношениям сотрудничества, так и к отношениям противоборства. В связи с этим культурная идентичность может рассматриваться в качестве одного из важных инструментов, который оказывает влияние на сам процесс коммуникации.

Дело в том, что с первых контактов с представителями других культур человек быстро убеждается, что они по-другому реагируют на те или иные явления окружающего мира, у них есть собственные системы ценностей и нормы поведения, которые существенно отличаются от принятых в его родной культуре. В подобного рода ситуациях расхождения или несовпадения каких-либо явлений другой культуры с принятыми в «своей» культуре возникает понятие «чужой».

Тот, кто сталкивался с чужой культурой, переживал много новых чувств и ощущений при взаимодействии с неизвестными и непонятными культурными явлениями. Когда в коммуникацию вступают представители разных культур, то каждый из них в восприятии чужой культуры придерживается позиции наивного реализма. Людям кажется, что их стиль и образ жизни являются единственно возможными и правильными, что ценности, которыми они руководствуются в своей жизни, так же понятны и доступны всем другим людям. И только убедившись в обратном индивид начинает задумываться о причинах подобного взаимонепонимания, что сопровождается, как правило, массой эмоций — от простого удивления до активного негодования и протеста. Констатация и осознание культурных различий становятся исходными пунктами для понимания причин неадекватности в ситуации коммуникации.

Сложившаяся в процессах социализации и инкультурации культурная идентичность позволяет распознавать «своих» и «чужих», осознавая «свое» на фоне «чужого». «Свой» и «чужой» опознаются по совокупности ментальных и социокультурных признаков, характерных для каждой культуры. В оппозиции «свой—чужой» избирательно оценивается вся информация о конкретной ситуации МКК, в результате чего происходит выбор партнерами конкретных способов и средств взаимодействия в тех или иных условиях коммуникации.

Исходя из этого обстоятельства в МКК понятие «чужой» приобретает ключевое значение. Проблема заключается в том, что до настоящего времени не сформулировано научное определение этого понятия. Во всех вариантах его использования и употребления оно понимается на обыденном уровне, т.е. путем выделения и перечисления наиболее характерных признаков и свойств этого термина. При таком подходе понятие «чужой» имеет несколько значений и смыслов:

- нездешний, иностранный, находящийся за границами родной культуры;
- странный, необычный, контрастирующий с обычным и привычным окружением;
- незнакомый, неизвестный и недоступный для познания;

■ сверхъестественный, всемогущий, перед которым человек беспомощен;

■ зловещий, несущий угрозу для жизни.

Представленные семантические варианты понятия «чужой» позволяют рассматривать его в самом широком значении, как все то, что находится за пределами само собой разумеющихся, привычных и известных явлений или представлений. И наоборот, противоположное ему понятие «свой» подразумевает тот круг явлений окружающего мира, который воспринимается как знакомый, привычный, само собой разумеющийся.

В МКК классической является ситуация, когда при общении представителей различных культур происходит столкновение культурно-специфических взглядов на мир, в котором каждый из партнеров первоначально не осознает значения различий в этих взглядах, поскольку считает свои представления нормальными, а представления своего собеседника — напротив, ненормальными. Как правило, обе стороны не ставят под сомнение свое «само собой разумеющееся», а занимают этноцентристскую позицию и приписывают другой стороне глупость, невежество или злой умысел.

Образно говоря, при взаимодействии с представителем другой культурой индивид как бы отправляется в другую страну. При этом он выходит за границы привычной обстановки, из круга привычных понятий и отправляется в незнакомый, но манящий своей неизвестностью другой мир. Чужая страна, с одной стороны, незнакома и кажется опасной, а с другой — все новое привлекает, обещает новые знания и ощущения, расширяет кругозор и жизненный опыт.

Контрольные вопросы и задания

1. Охарактеризуйте основные интерпретации термина «культура» и дайте его определение.
2. Какие функции выполняет культура?
3. Каковы взаимосвязи культуры с процессами социализации и инкультурации?
4. Что такое культурная идентичность и чем она отличается от других видов идентичности?
5. Раскройте роль культурных ценностей в жизни современного человека.

ГЛАВА 3

КОММУНИКАТИВНЫЙ АСПЕКТ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

3.1. Понятие «коммуникация» и его сущность

Социальное бытие человека с необходимостью предполагает его взаимоотношения с природой, культурным окружением и другими людьми, с которыми каждый вступает в прямые или опосредованные контакты. Дело в том, что в индивидуальной жизнедеятельности человек способен овладеть опытом и знаниями предыдущих поколений только через общение с другими людьми и поколениями. Общение выступает в форме взаимодействия субъектов, порождаемого потребностями их совместного существования. В процессе общения происходит взаимный обмен видами и результатами деятельности, идеями, чувствами, установками и т.п. Именно общение организует социум и позволяет человеку жить и развиваться в нем, координируя свое поведение с действиями и поведением других людей. «Нет сферы человеческой деятельности, которая не могла бы быть рассмотрена сквозь призму общения, не говоря уже о том, что само общение, опосредованное знаками, все более кристаллизуется в самостоятельную деятельность с определенной психологической структурой, с собственной стратегией решения тех или иных коммуникативно-познавательных задач»¹.

В силу своей большой практической значимости процесс общения привлекает внимание специалистов самых разных областей гуманитарного знания: философов, психологов, социологов, культурологов, этнологов, лингвистов и др. При этом каждая наука или научное направление, изучающее те или иные аспекты общения, выделяет в этом процессе свой предмет изучения. Отсюда понятие «общение» имеет много значений, которые отражают многоплановость подходов к этому феномену. Оно многозначно настолько, насколько многогранен сам процесс общения.

Проблемы общения, его сущность и формы проявления сравнительно недавно начали широко исследоваться в отечественной

¹ Дридзе Т.М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации. Проблемы семиосоциопсихологии. М., 1984. С. 268.

науке. Инициаторами здесь стали психологи и лингвисты, которые в 1960–1970-х гг. основной акцент в своих исследованиях сделали на раскрытии психологических и социальных характеристик общения, семантической интерпретации коммуникативных актов, правилах и особенностях речевого поведения коммуникантов. При этом процесс общения рассматривался как обмен мыслями и идеями при помощи языковых знаков¹.

В 1980-х гг. различные проблемы процесса общения стали изучать представители социологической науки, которые больше всего заинтересовались анализом социальной природы и сущности общения. В социологической литературе того времени общение рассматривалось как «процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (классов, групп, личностей), в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, способностями, а также результатами деятельности»². Тогда же появился логико-семиотический и культурологический интерес к процессу общения. В рамках этих научных направлений стало возможным связать коммуникативный акт с личностью участника общения, понять общение как феномен того или иного типа культуры³.

Особенно бурный рост исследовательского интереса к проблемам общения наблюдался в 1990-х гг., что было вызвано бурным развитием современных электронных средств связи и социально-политическими изменениями в мире. Тогда появились многочисленные концептуальные работы отечественных исследователей по теории общения и коммуникации, в которых излагались системные представления о процессе общения, его формах, видах и типах⁴. Однако у исследователей пока еще нет единого мнения о научном статусе теории коммуникации, ее объекта и предмета, а также о ее месте в системе современного гуманитарного знания и вузовского образования.

¹ Бенвенист Э. Общая лингвистика. М., 1974; Бенвенист Э. Проблемы структурной лингвистики. М., 1973; Бенвенист Э. Проблемы прикладной психолингвистики. М., 1972; Бенвенист Э. Общение. Текст. Высказывания. М., 1977; Шарыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории. М., 1971 и др.

² Философский энциклопедический словарь. М., 1983. С. 447.

³ Аверинцев С.С. Попытка объясниться: Беседы о культуре. М., 1988; Арутюнова Н.Д. Типы языковых значений. Оценка. Событие. Факт. М., 1988; Бореев В.Ю., Коваленко А.В. Культура и массовая коммуникация. М., 1986; Дридзе Т.М. Язык и социальная психология. М., 1980; Леонтьев А.Н. Психология общения. М., 1977; Леонтьев А.Н. Семиотика. М., 1983; Леонтьев А.Н. Язык и личность. М., 1989 и др.

⁴ Зарецкая Е.Н. Теория и практика речевой коммуникации. М., 1998; Конечная В.П. Социология коммуникации. М., 1997; Почепцов Г.Г. Теория и практика коммуникации. М., 1998; Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации. СПб., 2002; Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации. М., 2002 и др.

В то же время в отечественной науке появился и получил широкое распространение термин «коммуникация», который прочно вошел в понятийный аппарат социально-гуманитарного знания. Появление нового термина закономерно привело к возникновению проблемы соотношения понятий «коммуникация» и «общение», привлекла внимание специалистов из различных областей науки. В результате продолжительных споров, дискуссий и обсуждений различных точек зрения сложился ряд подходов к ее разрешению.

Сущность первого подхода состоит в отождествлении обоих понятий¹. В качестве основного аргумента в защиту этой точки зрения выдвигается этимологическая и семантическая тождественность понятий «коммуникация» и «общение». Исходя из первоначального значения латинского термина *communicatio*, имеющего значение «делать общим, связывать, общаться», сторонники этой точки зрения понимают его как обмен мыслями и информацией с помощью различных сигналов. В свою очередь русское слово «общение» также обозначает процесс обмена мыслями, информацией и эмоциональными переживаниями между людьми. В обоих случаях нет принципиальной разницы в содержании понятий «общение» и «коммуникация», поэтому они равноправны.

Второй подход основывается на разделении понятий «коммуникация» и «общение». Согласно этой точке зрения, «общение» и «коммуникация» — пересекающиеся, но несинонимичные понятия. Различие между ними заключается, по меньшей мере, в двух отношениях. Во-первых, общение имеет и практический, материальный, и духовный, информационный, и практически-духовный характер, тогда как коммуникация является чисто информационным процессом — передачей тех или иных сообщений. Во-вторых, они различаются по характеру самой связи вступающих во взаимодействие систем. Коммуникация есть субъектно-объектная связь, где субъект передает некую информацию (знания, идеи, деловые сообщения и т.д.), а объект выступает в качестве пассивного получателя информации, который должен ее принять, понять, усвоить и в соответствии с этим поступать. Таким образом, коммуникация является однонаправленным процессом: информация передается только в одну сторону. Общение, напротив, представляет собой субъект-субъектную связь, при которой «нет отправителя и получателя сообщений — есть собеседники, соучастники общего дела»². В общении информация циркулирует между партнерами, поскольку они равно активны, следовательно, процесс общения в отличие от коммуни-

¹ Работы Выготского Л.С., Курбатова В.Н., Леонтьева А.А. и др.

² Каган М.С. Мир общения : Проблема межсубъектных отношений. М., 1988. С. 143–146.

кации носит двунаправленный характер. Коммуникация монологична, общение — диалогично.

Близкую данному подходу позицию занимает известный социальный психолог Г.М. Андреева. По ее мнению, общение — категория более широкая, чем коммуникация, она предлагает выделять в структуре общения три взаимосвязанные стороны:

- 1) коммуникативную, т.е. собственно коммуникацию, которая заключается в обмене информацией между общающимися индивидами;
- 2) интерактивную, заключающуюся в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями;
- 3) перцептивную, представляющую собой процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания¹.

В рамках второго подхода особую точку зрения сформулировал А.В. Соколов². Его позиция заключается в том, что общение — это одна из форм коммуникационной деятельности. Основу выделения этих форм составляют целевые установки партнеров по коммуникации, в соответствии с которыми возникают три варианта отношений участников коммуникации:

- 1) субъект-субъектное отношение в виде диалога равноправных партнеров — такая форма коммуникации и есть собственно общение;
- 2) субъектно-объектное отношение, свойственное коммуникационной деятельности в форме управления, когда коммуникатор рассматривает реципиента как объект коммуникативного воздействия, как средство достижения своих целей;
- 3) объект-субъектное отношение, свойственное коммуникационной деятельности в форме подражания, когда реципиент целенаправленно выбирает коммуникатора в качестве образца для подражания, а последний может даже не осознавать своего участия в коммуникационном акте.

Типичным способом реализации коммуникативного общения является диалог двух собеседников, а способами управления и подражания — монолог в устном, письменном и поведенческом видах. Вполне очевидно, что в данном случае коммуникация рассматривается как понятие более широкое, чем общение.

Наконец, третий подход к проблеме соотношения общения и коммуникации основан на понятии информационного обмена. Этой точки

¹ Андреева Г.М. Атрибутивные процессы в условиях совместной деятельности // Общение и оптимизация совместной деятельности. М., 1987; Астафурова Т.Н. Лингвистические аспекты межкультурной деловой коммуникации. Волгоград, 1997; Юсупов И.М. Психология взаимопонимания. Казань, 1991.

² Соколов А.В. Введение в теорию социальной коммуникации. СПб., 1996. С. 24—28.

зрения придерживаются те ученые, которые считают, что общение не исчерпывает все информационные процессы в обществе. Данные процессы охватывают весь общественный организм, пронизывают все социальные подсистемы, присутствуют в любом фрагменте общественной жизни, причем вербальные (словесные) средства обмена составляют лишь небольшую часть информационного обмена в обществе, а большая часть обмена информацией осуществляется в невербальных формах — с помощью невербальных сигналов, вещей, предметов и материальных носителей культуры. Последние позволяют передавать информацию и в пространстве, и во времени, именно поэтому «общение» обозначает только те процессы обмена информацией, которые представляют собой специфическую человеческую деятельность, направленную на установление и поддержание взаимосвязи и взаимодействия между людьми. Иными словами, общение здесь рассматривается только как межличностное взаимодействие людей при обмене информацией¹. В то время как коммуникация рассматривается как процесс передачи и восприятия информации как в межличностном, так и в массовом общении по разным каналам при помощи различных вербальных и невербальных коммуникативных средств. Таким образом, понятие «коммуникация» является более общим по отношению к понятию «общение».

Анализ представленных точек зрения позволяет сделать обобщающий вывод, согласно которому процесс общения представляет собой сложную систему взаимодействия людей, включающую в себя такие элементы, как содержание, функции, манеру и стиль. Содержание общения выражается в передаче от человека к человеку информации, в восприятии, взаимооценке, взаимодействии и взаимовлиянии партнерами по общению друг на друга. В соответствии с содержанием общения выделяются его четыре основные функции:

- 1) инструментальная (управление и передача информации, необходимой для деятельности);
- 2) интегративная (объединение людей в процессе общения);
- 3) самовыражения (взаимопонимание людей);
- 4) трансляционная (передача различных способов деятельности, оценок и т.д.).

В зависимости от содержания и соответствующей функции процесс общения выражается в той или иной манере общения. Манера общения определяется следующими факторами:

- тоном (спокойный, властный, вкрадчивый, взволнованный и т.д.);
- дистанцией (интимная, личная, социальная, публичная).

¹ Сокол И.А. Соотношение понятий коммуникация и общение / VII Международная конференция «Личность—слово—социум». Минск, 2007. С. 61.

Сочетание этих факторов порождает разнообразие манер общения, среди которых наиболее распространены уважительная, пренебрежительная, шутливая, серьезная, доброжелательная, озлобленная. Наконец, содержание, функции и манеры общения реализуются с помощью стиля общения, который определяет эмоциональную атмосферу взаимодействия партнеров. К наиболее известным стилям общения относят дружеский, дистанционный, подавляющий, популистский, заигрывающий, требовательный, деловой и др.

Исходя из отмеченных признаков, форм и стилей, общение — это процесс взаимодействия между партнерами, в ходе которого формируются и развиваются различные виды отношений между ними, каждого партнера к самому себе и к совместной деятельности.

Если сравнивать понятия «общение» и «коммуникация», то следует обратить внимание на то, что процесс коммуникации также обязательно включает в себя передачу различного рода сообщений и информации и обмен ими, но не сводится только к такому его пониманию. Данное понимание коммуникации как процесса простого обмена информацией не объясняет специфики феномена коммуникативной деятельности в области человеческого взаимоотношений. В этом случае в коммуникации теряется элемент взаимопонимания, которое является основной ее особенностью. Как справедливо отмечает немецкий социолог Х. Райманн, «под коммуникацией следует понимать не само сообщение или передачу сообщения, а в первую очередь взаимное понимание»¹. Безрезультатная передача какого-либо смысла представляет собой только попытку коммуникации, но не саму коммуникацию. Поэтому, придерживаясь точки зрения Райманн, мы будем интерпретировать коммуникацию прежде всего как «взаимопонимание». Процесс, во время которого реализуется стремление к взаимопониманию, мы будем называть **коммуникативным процессом**. В этом контексте «коммуницировать» означает делать понятным для партнера по общению то, что ты хочешь передать, понимать друг друга, а не просто сообщать или состоять во взаимосвязи.

Исходя из представленных подходов и точек зрения, коммуникация — это социально обусловленный процесс обмена информацией различного характера и содержания, передаваемой при помощи различных средств и имеющий своей целью достижение взаимопонимания.

Таким образом, «общение» и «коммуникация» — частично совпадающие, но не тождественные понятия, имеющие как общие, так и отличительные признаки. Общими для них являются соотнесенность с процессами обмена и передачи информации и связь с языком как

¹ Reimann H. Kommunikationssysteme. Umriss einer Soziologie der Vermittlungs- und Mitteilungsprozesse. Tübingen, 1968. S. 75.

средством передачи информации. Отличительные признаки выражаются в различных объемах и содержании этих понятий (узком и широком). Мы будем исходить из понимания **коммуникации** как процесса обмена мыслями, идеями, представлениями, эмоциональными переживаниями и информацией, направленного на достижение взаимопонимания и взаимодействия друг на друга партнеров по коммуникации. **Общение** — это процесс обмена познавательной и оценочной информацией, имеющий своей целью удовлетворение потребности человека в контакте с другими людьми.

3.2. Особенности и структура межкультурной коммуникации

С точки зрения коммуникативистики, коммуникации пронизывают все стороны жизни общества, социальных групп и отдельных индивидов, а потому практическая жизнь этих субъектов представляет собой чередование ситуаций непосредственного общения. Понимание другого человека, его намерений, желаний, прогнозирование поведения окружающих людей, а также способность сделать себя понятным для других оказываются жизненно важными факторами. Возможность взаимопонимания, как уже было отмечено, связана прежде всего с тем, что каждый человек должен владеть определенными приемами общения, схемами типизации как людей, так и окружающей социальной среды, способами обмена посланиями и т.д. Все это создает саму возможность коммуникации и показывает, что процесс коммуникации является чрезвычайно сложным, включающим в себя причины, формы, виды, типы и результаты коммуникации.

В то же время современный человек в своих коммуникациях с окружающим миром все чаще находится на рубеже культур, взаимодействие с которыми требует от него умения понимать чужие культуры, уважать их традиции, достигать согласия в решении жизненно важных проблем. В контексте данных требований МКК выступает как объективная необходимость выживания человека, поскольку обеспечивает информационную связь между культурами отдельных народов, делает возможным накопление и передачу их социокультурного опыта, организует координацию совместной деятельности людей, трансляцию идей, знаний и ценностей.

Несмотря на постоянно расширяющиеся межкультурные контакты, партнерам не всегда удается достичь согласия по тем или иным вопросам не только вследствие расхождения их позиций, но и по причине различных культурных традиций, привычек, разногласий в интерпретации каких-либо событий.

Как уже было сказано, становление МКК связано с публикацией в 1954 г. работы Э. Холла и Г. Трейгера «Культура как коммуникация: Модель анализа», где МКК рассматривалась как идеальная цель, к которой должен стремиться человек в своем желании как можно лучше адаптироваться к окружающему миру. Там же авторами было предложено понимание МКК как совокупности разнообразных форм, отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам. В соответствии с этим предметом МКК являются контакты, взаимосвязи между отдельными представителями различных культур, а также группами, сообществами, принадлежащими к различным культурам и между самими различными культурами.

В наши дни МКК осуществляется в межгосударственных отношениях, в предпринимательской, научной, образовательной деятельности, на уровне межличностного общения. Соответственно субъектами МКК выступают мировые регионы, этнические и национальные культуры, этнические и социальные группы, а также отдельные индивиды. Таким образом, МКК может осуществляться на этническом, региональном, национальном и цивилизационном уровнях.

При рассмотрении вопроса о специфических особенностях МКК большинство зарубежных и отечественных специалистов в этой области придерживаются точки зрения, согласно которой говорить о МКК (интеракции) можно лишь в том случае, если ее участники представляют разные культуры и осознают все культурные явления, не принадлежащие к их культуре, как чужие¹. По мнению сторонников такого подхода, отношения являются **межкультурными**, если участники процесса коммуникации не только прибегают к собственным традициям, обычаям, представлениям и способам поведения, но и одновременно знакомятся с чужими правилами и нормами повседневного общения. При этом в данном процессе выявляются и характерные, и незнакомые свойства других культур, тождество и инакомыслие, привычное и новое в отношениях, представлениях и чувствах, возникающих у партнеров по коммуникации.

На нашей планете существуют социокультурные системы, структурно и органически объединенные едиными культурными традициями, ценностями и особенностями. В качестве примера таких систем можно назвать американскую, латиноамериканскую, африканскую,

¹ *Dodd C.* Dynamics of Intercultural Communication. Boston, 2000; *Gairdham M.* Communication across Cultures. West La-fayette, 1999; *Martin J., Nakayama Th.* Intercultural Communication in Contexts. L., 2000; *Samovar L., Porter R., Stefani L.* Communication between Cultures. Belmont, 2000; *Астафурова Т.Н.* Указ. соч.; *Гудков Д.* Указ. соч.; *Тер-Минасова С.Г.* Язык и межкультурная коммуникация. М., 2000 и др.

европейскую культуры и т.д. Чаще всего такие культурные системы выделяются по континентальному признаку. В силу своей масштабности они получили название **макрокультур**. Вполне естественно, что внутри макрокультур обнаруживаются как субкультурные различия, так и сходные черты, собственно и позволяющие говорить о наличии такого рода макрокультур, а население соответствующих регионов считать представителями одной макрокультуры. Каждая отдельная макрокультура не является гомогенной структурой — внутри нее существуют отдельные этнические культуры и различные общественные группы, обладающие культурными особенностями. Со структурной точки зрения такого рода социокультурные группы называют **микрокультурами (субкультурами)**. Каждая микрокультура, например молодежная субкультура, имеет одновременно как сходства, так и различия со своей материнской культурой, что обеспечивает их представителям одинаковое восприятие мира. Макрокультура может отличаться от микрокультуры этнической, религиозной принадлежностью, географическим расположением, экономическим состоянием, половозрастными характеристиками, социальным статусом ее носителей и т.д. В зависимости от сочетания и значения того или иного фактора в каждой социокультурной группе формируются свои ценностные ориентации, выражающиеся в специфическом отношении к природе, времени, пространству, характеру общения, характеру аргументации в ходе общения, личной свободе индивида, природе самого человека.

Отношение к природе. В отношении человека к природе возможны три варианта:

- 1) природа воспринимается как контролируемая человеком;
- 2) природа воспринимается как находящаяся с ним в гармонии;
- 3) природа воспринимается как ограничивающая его.

В зависимости от варианта отношения к природе поведенческие реакции людей располагаются в диапазоне от свободного волеизъявления до фатализма. Например, в индустриальных странах доминирует первый вариант, когда человек властвует над природой, которая находится в его распоряжении. Поведение человека в таких культурах основывается на убеждении, что ему все подвластно, все его пожелания могут быть исполнены, если приложить к этому достаточно усилий. При втором варианте не делается различий между жизнью человека и природой, вся человеческая деятельность осуществляется в гармонии с природой. Такого рода поведение характерно для японской и китайской культур. При подчинении человека природе доминируют фаталистические убеждения. В культурах, где практикуется такой тип отношения к природе, любые события воспринимаются как неизбежные, а поведение людей

определяется такого рода событиями. Представители этих культур редко дают обещания, но если заранее разработанные планы нарушаются, то эти нарушения воспринимаются как неизбежные, не подлежащие и не поддающиеся контролю. Такое отношение к природе характерно для культуры американских индейцев, а также культур народов с натуральным ведением хозяйства.

Отношение ко времени. Каждая культура имеет собственный язык времени, который необходимо выучить, прежде чем на нем общаться. Так, западная культура измеряет время четко и опоздание в ней рассматривается как провинность. Существует даже определенная шкала опозданий, и для каждой ступени этой шкалы предусматривается подходящая форма извинения. Неписанные правила делового этикета европейских культур позволяют опаздывать на встречу не больше, чем на семь минут. Более опоздание является демонстрацией собственной несерьезности и чревато потерей доверия у партнера. Студенты, ожидающие в аудитории преподавателя, могут покинуть ее через 15 минут и будут правы. В арабских же странах, в Латинской Америке и в некоторых государствах Азии опоздание никого не удивит. Более того, для нормального и эффективного общения там принято потратить какое-то время на не имеющие прямого отношения к делу беседы, при этом не должно проявляться никакой поспешности, так как может возникнуть культурный конфликт.

Отношение ко времени, таким образом, можно использовать как критерий для определения культурной направленности человеческой жизни, которая может быть ориентирована в прошлое, настоящее и будущее. Представители каждой культуры могут использовать все три вышеперечисленные возможности, но при этом какая-то одна из них будет преобладать. В культурах с преобладающей ориентацией на прошлое главное внимание уделяется традициям, тесным родственным и семейным связям. Этот тип культуры позволяет фокусироваться на нескольких действиях одновременно, не всегда следовать запланированным срокам, изменять планы, заниматься делами по мере возможности, часто медленно, поскольку время воспринимается как неисчерпаемый ресурс, который никогда не кончается. В связи с этим характерными чертами данных культур являются привычки опаздывать и изменять сроки выполнения заданий без извинений и указания причин, попытки решить несколько проблем одновременно, воздержание от твердых обязательств или четко оговоренных сроков.

Ориентация на настоящее проявляется в тех культурах, где люди не интересуются прошлым, а будущее для них неопределенно и непредсказуемо. В таких культурах время фиксировано, люди пунктуальны,

ценится соответствие планов и результатов. События происходят быстро, ибо время конечно, необратимо и поэтому очень ценно.

В процессе МКК партнеры обычно руководствуются своими мерками времени и применяют их друг к другу. При этом обеими сторонами не учитываются те скрытые сигналы, та информация, которая содержится и выражается в другой временной системе. Таким образом теряется важный источник информации, и общение оказывается малоэффективным. Значит, чтобы понимать скрытые сигналы и лучше ориентироваться в чужой культуре, необходимо хорошо знать ее временную систему.

Как правило, при взаимодействии ни один контакт между людьми, принадлежащими к различным временным системам, не обходится без стресса. При этом необходимо, хотя и очень сложно, избегать негативных эмоций. Важно всегда помнить, что на поступки людей из другой системы времени нельзя реагировать так, словно ваши системы совпадают. Многие факты, например, опоздание или внезапный перенос встречи, имеют совсем не то значение, которое вы им придаете.

Отношение к пространству. Каждому человеку для нормально существования необходимо личное пространство. Размеры этого пространства зависят от степени близости с теми или иными людьми, принятых в данной культуре форм общения, вида деятельности т.д. Этому личному пространству придается большое значение, поскольку вторжение в него обычно рассматривается как покушение на внутренний мир человека.

Люди интуитивно понимают, где проходят границы этого личного пространства при общении с представителями своей культуры, и, как правило, проблем для коммуникации не возникает. Напротив, при общении с представителями других культур дистанция общения создает проблемы для коммуникации, поскольку отношение к пространству в каждой культуре обусловлено ее особенностями и может пониматься представителями другой культуры неверно. Дело в том, что большинство людей воспринимают пространство не только глазами, но и всеми остальными органами чувств. Начиная с самого детства человек усваивает значение пространственных сигналов и в рамках собственной культуры может их безошибочно узнавать. Однако при общении с представителями других культур органы чувств человека не в состоянии точно истолковать незнакомые пространственные сигналы, что может быть причиной непонимания или конфликта.

В соответствии с параметром отношения к пространству культуры подразделяются на те, в которых преобладающая роль принадлежит:

- 1) общественному пространству;
- 2) личному пространству.

Для первого типа характерно небольшое расстояние между индивидами в процессе общения, частые прикосновения друг к другу, совместное проживание в одной комнате, отсутствие личных офисов на рабочих местах и т.д. Для представителей таких культур считается нормальным осмотреть личные вещи других людей, прочитать любые открытые тексты в чужих помещениях, заглянуть в гости к друзьям без предупреждения.

В культурах с доминирующим положением личного пространства прикосновения допустимы преимущественно между близкими или носят сугубо ритуальный характер. Дистанция общения — не менее вытянутой руки. Как правило, члены семьи имеют отдельные комнаты, а на работе все сотрудники — отдельные офисы, прочтение какого-либо текста, предназначенного для другого лица, расценивается как очень грубый проступок, визиты заранее согласовываются, поскольку появление без предупреждения расценивается как вторжение в личное пространство.

Реакция людей на одни и те же пространственные сигналы почти всегда различается в разных культурах. В тех странах, где люди довольствуются относительно небольшим личным пространством, толпа на улице, когда все друг друга касаются или даже толкают, воспринимается как совершенно нормальное явление. В этих культурах люди не боятся прямых физических контактов. К ним относятся такие страны, как Италия, Испания, Франция, Россия, государства Ближнего Востока и др. В других культурах, например, в североевропейских странах, Германии, США люди, наоборот, максимально стремятся избежать близких дистанций или прикосновений.

Динамика движений и личная дистанция при разговоре являются неотъемлемой частью процесса коммуникации. Та дистанция при разговоре, которая допускается между чужими людьми, показывает динамику коммуникации, проявляющуюся в движениях. Если собеседник подходит слишком близко, мы автоматически делаем шаг назад. Так, латиноамериканец и европеец в обычной обстановке разговаривают на разном расстоянии. При общении друг с другом латиноамериканцы постараются оказаться на привычном для них расстоянии, тогда как европеец это стремление воспримет как вторжение в свое личное пространство и тут же постарается отодвинуться. В ответ латиноамериканец постарается вновь приблизиться, что с точки зрения европейца будет воспринято как проявление агрессии.

Пространственный фактор в коммуникации может также служить для выражения отношений господства — подчинения. В каждой культуре приняты разные сигналы, выражающие отношения во власти.

Например, в Германии и США верхние этажи офисов обычно предназначены для руководящих сотрудников фирмы или отдела. При этом угловые офисы, с наиболее широким обзором, занимают, как правило, главными менеджерами или владельцами фирм. В России руководящие сотрудники стараются избегать верхних и вообще крайних этажей, предпочитая размещать свои офисы на средних этажах здания. Похожая картина наблюдается и во Франции. Это объясняют тем, что власть и контроль в этих странах обычно исходят из центра.

Отношение к общению. В соответствии с этим критерием культуры подразделяются следующим образом:

- 1) высококонтекстуальные;
- 2) низкоконтекстуальные.

(Подробнее этот структурный элемент межкультурной коммуникации описан в параграфе 3.3.)

Отношение к личной свободе. По данному критерию культуры разделяются на индивидуалистские и коллективистские. Для индивидуалистских характерен акцент на личном Я и на личности как основной единице и ценности общества. В условиях культур этого типа индивид независим от других в рамках культурных норм данного общества и несет ответственность за все свои действия и поступки. В таких культурах высоко ценятся личная инициатива, личные достижения, решения принимаются индивидуально, преследуются личные цели, распространено стремление во всем полагаться только на себя, положительно оценивается конкуренция с другими индивидами. В поведении представителей индивидуалистских культур прослеживаются действия, направленные на то, чтобы их заметили и признали их личные достижения.

В коллективистских культурах главным является понятие «мы». В соответствии с этим достижения каждого индивида ассоциируются с совместной, групповой деятельностью. Здесь групповые цели, взгляды, потребности доминируют над личными, и поэтому личность зависит во всем от коллектива и делит с ним ответственность за все происходящее. Наиболее ценными здесь признаются такие качества человека, как сотрудничество, совместная деятельность, скромность. В этих условиях считается неприличным подчеркивать собственные достоинства и достижения. Для коллективистских культур характерно ожидание признания собственных достоинств через оценки, высказанные другими.

Отношение к природе человека. Этот критерий основывается на особенностях характера человека и его отношении к общепринятым нормам и другим людям. В соответствии с таким подходом человеческая природа допускает, что человек может быть порочным, и поэтому требуется контроль за его поведением. Существуют культуры, считающие

человека изначально греховным. В таких культурах четко определены понятия добра и зла, хорошего и плохого. Этим понятиям придается большое значение, поскольку на них базируются основные культурные ценности данного общества.

Противоположностью этого типа являются культуры, в которых сущность человека считается изначально положительной, а поскольку человек сам по себе положителен, то понятие хорошего и плохого относительно, так как зависит от конкретных обстоятельств. Нормы поведения и законы должны применяться в этих культурах гибко, а их нарушение или несоблюдение может принести и положительные результаты.

Перечисленные типы культур и ценности определенным образом могут сочетаться, комбинироваться друг с другом. Так, например, монохронная ориентация во времени чаще всего сочетается с линейностью аргументации, склонностью к личной свободе, с низкой контекстуальностью в общении. Полихронная временная ориентация в свою очередь чаще присуща коллективистским и высококонтекстуальным культурам, с холистическим стилем аргументации и высокой дистанцией власти. Сама полихронная ориентация чаще всего сочетается с фаталистическим отношением к жизни, которое не позволяет контролировать реальные события и их временные рамки.

Приведенные критерии довольно поверхностно и схематично отражают культурное разнообразие. В реальных культурах пересечение и сочетание отмеченных критериев является более сложным и противоречивым и образует различные варианты и комбинации, оказывая влияние на восприятие, мышление, поведение всех носителей данной культуры. В результате проявления отмеченных факторов культура каждого народа предстает как самостоятельная система, отличающаяся от других религиозными, нравственными, этническими и другими признаками.

Осознание себя как участника МКК и опыт межкультурного взаимодействия являются положительными предпосылками, настраивающими коммуникантов на эффективное общение. Если собеседникам известно, что они вступают в контакт с представителем чужой культуры и они учитывают это обстоятельство при выборе коммуникативных средств, это отчасти облегчает их взаимодействие. Так, носители языка, обладающие опытом межкультурного общения, стараются говорить более четко и медленно, избегают использования идиом, специфических слов и выражений, сленга и сложных синтаксических конструкций. Однако в некоторых случаях высокий языковой уровень иностранца вводит носителя культуры в заблуждение, и он обращается к собеседни-

ку как к соотечественнику. Ситуация еще более осложняется, если оба собеседника не информированы о принадлежности друг друга к разным культурам. В этом случае эффективность МКК зависит от степени этноцентризма, языковой компетентности, глубины погружения в чужую культуру и т.д. Коммуникация будет эффективнее у человека, лично участвующего в межкультурном общении, нежели у туриста, который наблюдает чужую страну из окна автобуса, контактируя при этом только с гидом-переводчиком.

В процессе МКК каждый человек одновременно решает две важнейшие проблемы: стремится сохранить свою культурную идентичность и одновременно включиться в чужую культуру. Комбинация возможных вариантов решения этих проблем определяет четыре основные формы МКК:

- 1) прямую;
- 2) косвенную;
- 3) опосредованную;
- 4) неопосредованную.

При **прямой** коммуникации информация адресована непосредственно от отправителя к получателю. Она может осуществляться как в устной, так и в письменной формах. При прямой коммуникации наибольший эффект достигается посредством устной речи, сочетающей в себе вербальные и невербальные средства.

При **косвенной** коммуникации, которая носит преимущественно односторонний характер, информационными источниками являются произведения литературы и искусства, радиосообщения, телевизионные передачи, публикации в газетах и журналах и т.п.

Непосредственная и опосредованная формы коммуникации различаются наличием или отсутствием промежуточного звена, выступающего в роли посредника между партнерами. В качестве посредника может выступать человек или техническое средство. Коммуникация, опосредованная техническими средствами, может оставаться прямой (разговор по телефону, переписка по электронной почте). При этом только сокращается возможность использования невербальных средств.

Информация, составляющая содержание процесса коммуникации, существует не изолированно, а в неразрывной взаимосвязи с культурной картиной мира, имеющейся у каждой стороны. В совокупности культурная картина мира и коммуникативная информация образуют **контекст процесса коммуникации**. В МКК принято выделять внутренний и внешний контексты.

В качестве **внутреннего контекста** выступает совокупность фоновых знаний, ценностные установки, культурная идентичность и ин-

дивидуальные особенности индивида. Сюда же может быть отнесен настрой, с которым коммуникант вступает в общение и который составляет психологическую атмосферу коммуникации. **Внешний контекст** коммуникации составляют время, сфера и условия общения. Для МКК важным обстоятельством является место проведения коммуникации, которое определяет фон коммуникативного процесса. Коммуникант, находящийся на своей территории, чувствует себя более комфортно, чем иностранец, и лучше ориентируется в пространстве собственной культуры. Характер коммуникации на рабочем месте и дома будет различаться по степени углубления в бытовую культуру и влияния личностных факторов.

Временной контекст, т.е. хронологический период, в котором происходит коммуникативная ситуация, также влияет на ее эффективность. В различные периоды взаимоотношения между участниками (партнерами) коммуникации складываются по-разному. С хронологической точки зрения коммуникация может быть одновременной и разновременной. **Одновременной** можно считать коммуникацию, которая происходит путем личных контактов, по телефону, Интернету в режиме онлайн. Все остальные коммуникативные ситуации относятся к категории **разновременной** коммуникации.

При контакте культур существует опасность как недооценки, так и переоценки роли контекста в коммуникации. Например, американцы не всегда в достаточной мере учитывают роль контекстуальной информации при общении с представителями высококонтекстуальных культур, в результате чего партнеры по коммуникации расценивают их поведение как невежливое и бестактное. Американцы, в свою очередь, обвиняют представителей высококонтекстуальных культур в нежелании четко и ясно выражать свои мысли и быть правдивыми.

В целом для МКК свойственно низкоконтекстуальное общение, поскольку ее участники интуитивно отдают себе отчет в том, что их партнеры-иностранцы недостаточно хорошо знакомы с инокультурным контекстом. В таких ситуациях необходимо соблюдать чувство меры: разъяснение контекста должно служить целям общения, а не сводиться к избыточным комментариям, обидным для собеседника.

3.3. Основные теории межкультурной коммуникации

Современное коммуникативное пространство представляет собой довольно сложную систему взаимосвязей и взаимоотношений, в которой одно из основных мест принадлежит различным видам коммуникации.

Это обусловлено тем, что в той или иной ситуации человек ведет себя по-разному, взаимодействуя с другими людьми особым образом. Кроме того, характер и особенности коммуникации определяются также средстами и способами передачи информации, субъектами коммуникации, ее целями и многими другими причинами. Все это позволяет выделить различные виды коммуникации. В современной коммуникативистике выделение тех или иных видов коммуникации осуществляется по нескольким основаниям, поэтому их количество в различных источниках весьма существенно различается¹. При этом каждый вид коммуникации имеет свое теоретическое обоснование и выражение. В то же время функциональный подход к этому вопросу позволяет выделить следующие виды коммуникации: межэтническую, деловую, социальную, международную, межличностную, массовую, межкультурную и др. Для нас представляет интерес прежде всего последняя из перечисленных.

Объективным основанием для МКК являются различия между культурами, складывающиеся в процессе формирования каждой этнической культуры. Как было отмечено выше, жизнедеятельность и отношения людей определяются существующими в той или иной культуре нормами, которые регулируют практически все области человеческого мышления и поведения и оказывают влияние на характер восприятия, оценки и межличностные отношения. Образование, воспитание, историческая память, традиции, обычаи и язык вырабатывают систему ориентаций, помогающую людям успешно справляться с житейскими ситуациями и различными проблемами.

Каждый человек реагирует на внешний мир в соответствии с особенностями своей культуры, причем он зачастую не осознает культурные нормы, поскольку они составляют часть его личности. Осознание особенностей собственной культуры происходит при контакте с людьми, которые в своем поведении руководствуются другими культурными нормами. Следует отметить, что такого рода взаимодействие зачастую связано с дискомфортом или порождает конфликтные ситуации и требует обстоятельного исследования.

Поведение людей, принадлежащих другим культурам, не является чем-то непредсказуемым, поддается изучению и прогнозированию, что обуславливает потребность в специальных образовательных программах, направленных на формирование знаний и навыков МКК.

Стремление понять чужие культуры и поведение их представителей, разобраться в причинах культурных различий и совпадений суще-

¹ Основы теории коммуникации / под ред. М.А. Василика. М., 2003; Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации; Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации и др.

столько же времени, сколько существует культурное и этническое разнообразие человечества. Столь же древним, как и желание постичь другие культуры, является стремление не принимать во внимание другие культуры или рассматривать их как недостойные, оценивая их носителей как людей второго сорта, считая их варварами, у которых нет ни культуры, ни личностных качеств и вообще каких-либо человеческих достоинств.

Такого рода полярное отношение к другим культурам существовало на всем протяжении человеческой истории. В трансформированном виде эта дилемма сохраняется и в современных условиях, что находит выражение в спорах и дискуссиях специалистов о содержании, объекте, предмете и целях МКК. В результате этих споров, дискуссий и обсуждений сложилось несколько теорий МКК, в которых рассматриваются различные проблемы взаимодействия культур. К наиболее известным теориям МКК относятся уже упоминавшаяся теория высоко- и низкоконтекстуальных культур Э. Холла, теория культурных измерений Г. Хофштеде, теория культурной грамотности Э. Хирша.

Теория высоко- и низкоконтекстуальных культур Э. Холла¹.

На основе сравнительных исследований различных культурных групп Холл не только выделил их культурно-коммуникативные образцы, но и разработал общую типологию по отношению их к контексту — информации, окружающей и сопровождающей то или иное культурное событие. Сравнивая культуры в зависимости от их отношения к контексту, он обратил внимание, что все они в межличностном общении используют некие невысказанные, скрытые правила, которые важны для понимания происходящих событий и межличностного поведения. Культуры различаются своим «чтением контекста», использованием скрытой информации, которую заключает в себе каждая ситуация. Чем больше контекстуальной информации необходимо для понимания социальной ситуации, тем выше сложность культуры. И чем выше сложность культуры, тем труднее «чужакам» правильно понять и оценить социальную ситуацию. В зависимости от значимости контекста и характера использования пространства и времени Холл разделил все культуры на **высоко- и низкоконтекстуальные**, а также культуры с преобладающим **монокронным** или **полихронным** использованием времени.

Согласно исследованиям Холла, характер и результаты процесса коммуникации определяются, помимо всего прочего, и степенью информированности его участников, которая, в свою очередь, зависит от плотности социальных связей и скорости обмена информацией между

¹ Hall E. The Dance of Life. N.Y., 1998; Hall E. The Hidden Dimension. N.Y., 1998; Hall E. Beyond Culture. N.Y., 1998.

членами этой сети. В соответствии с этим все культуры можно классифицировать по признаку «слабой» и «сильной» контекстуальной зависимости. Для культур с высоким контекстом характерна плотная информационная сеть. Более свободная сеть связей в социальном окружении индивида и меньший объем обмена информацией характерны для культур с низким контекстом.

Высокий контекст культуры является обязательным элементом успешного понимания того или иного события, поскольку высокая плотность информационных сетей предполагает тесные контакты между членами семьи, постоянные контакты с друзьями, коллегами, клиентами. В силу высокой информационной обеспеченности и накопленного исторического опыта такие культуры можно назвать однородными — они мало меняются со временем и при взаимодействии с инокультурным окружением поведение представителей высококонтекстуальных культур порождает одинаковую реакцию и предсказуемо. По мнению Холла, здесь для обычного повседневного общения не требуется подробной информации о происходящем, поскольку представители этих культур постоянно в курсе того, что происходит вокруг. К странам с высоким контекстом культуры принадлежат Франция, Испания, Италия, страны Ближнего Востока, а также Япония и Россия.

Представители высококонтекстуальных культур большое количество информации считывают через неязыковой контекст — иерархию, статус, внешний вид человека, манеры его поведения, условия проживания и т.д. Например, высококонтекстуальные по своей природе японцы не станут вести переговоры с представителем другой фирмы, если он занимает недостаточно высокое положение в ее иерархии, каким бы профессионалом он ни был. Вся необходимая информация для ведения переговоров уже заложена в сознании людей, и без нее переговоры будут неудачными. В культурах этого типа используется очень много намеков, подтекста, фигуральных выражений и т.д. Так, если при обсуждении сделки американец даст утвердительный ответ, то это не может иметь никакой иной интерпретации, тогда как согласие японца вовсе не означает действительного согласия и может трактоваться по-разному. Дело в том, что в японской культуре не принято прямо говорить «нет» из опасения подорвать авторитет партнера — японцы никогда не поставят партнера в неловкое положение, публично отвергая его предложение.

В то же время в мире существует группа культур, в которых практически отсутствуют неформальные информационные сети. Эти культуры менее однородны, в них межличностные контакты строго разграничены, представители этих культур не смешивают личные отношения с работой и другими аспектами повседневной жизни. Следствиями этой особен-

ности оказываются слабая информированность и большая потребность в дополнительной информации для понимания представителей других культур при общении. К типу низкоконтекстуальных можно отнести культуры Германии, Швейцарии, США, скандинавских и других северо-европейских стран.

В культурах этих стран большая часть информации содержится в словах, а не в контексте общения, и люди часто выражают свои желания словесно, не предполагая, что это будет понято из ситуации общения. В подобных обществах наибольшее значение придается речи, а также обсуждению деталей, предпочтителен прямой и открытый стиль общения, когда вещи называют своими именами. На шкале низкоконтекстуальных культур верхнее положение занимают немцы с известной всем педагогичностью. Для представителей немецкой культуры очень важны письменные контракты, договоры, документы.

Сравнение двух типов культур показывает, что каждая из них обладает специфическими особенностями. Так, высококонтекстуальные культуры отличает следующее:

- невыраженная, скрытая манера речи, многозначительные и многочисленные паузы;
- серьезная роль невербального общения и умения «говорить глазами»;
- излишняя избыточность информации, поскольку для общения достаточно первоначальных фоновых знаний;
- отсутствие открытого выражения недовольства при любых условиях и результатах общения.

В свою очередь низкоконтекстуальные культуры характеризуются следующими признаками:

- прямая и выразительная манера речи;
- незначительная доля невербальных форм общения;
- четкая и ясная оценка всех обсуждаемых тем и вопросов;
- оценка недосказанности как недостаточной компетентности или слабой информированности собеседника;
- открытое выражение недовольства.

Иллюстрацией для понимания обоих типов культур может служить описание работы менеджеров, принадлежащих к культурам с высоким и низким контекстом. Так, в культуре с низким контекстом менеджер будет принимать посетителей одного за другим, строго по очереди. Во время работы он не будет отвечать на телефонные звонки или звонить сам и станет получать информацию только от тех людей, с которыми видится в течение дня, и из своих рабочих документов. Напротив, в культурах с высоким контекстом офис менеджера будет напоминать

проходной двор, когда люди постоянно входят и выходят в течение всего рабочего дня. Во время беседы он сочтет возможным отвлекаться на телефонные разговоры и на прочие минутные вопросы. В этой ситуации все действующие лица обо всем информированы, и каждый знает, где ему следует искать необходимые сведения.

Кроме проблемы контекстуальности культуры в теории Холла значительное место отводится исследованию вопроса использования времени у представителей различных культур. По его мнению, время является важным показателем темпа жизни и ритма деятельности, принятым в той или иной культуре. Культура использования времени выступает главным организующим фактором жизни и коммуникации, так как таким образом люди выражают свои чувства, подчеркивают важность своих поступков и действий.

По мнению Холла, каждой культуре присуща своя система использования времени, что чрезвычайно важно для МКК. Для понимания партнера требуется знать, как воспринимается время в его культуре. По Холлу, в зависимости от способа использования времени культуры следует разделять на два противоположных вида: полихронные и монокронные.

Монокронное использование времени означает, что действия осуществляются последовательно, одно за другим, в течение определенного времени. В соответствии с этим время представляется как прямолинейный путь, который ведет из прошлого в будущее. Монокронное время разделяется на отрезки, т.е. все тщательно планируется, для того чтобы человек мог в любой отрезок времени сконцентрироваться на чем-либо. Представители монокронных культур приписывают времени вещественную стоимость: его можно потратить, сэкономить, потерять, наверстать, ускорить. Тем самым оно становится системой, с помощью которой поддерживается порядок в организации человеческой жизни¹. Исходя из того, что «монокронный» человек способен заниматься только одним видом деятельности в определенный отрезок времени, он вынужден как бы «закрываться» в своем собственном мире, в который другим людям нет доступа. Носители этого типа культуры не любят, если их прерывают в процессе какой-либо деятельности. Такой тип использования времени практикуется в Германии, США, ряде североευропейских стран.

Полихронное восприятие времени противоположно монокронному — в нем многое происходит одновременно. Полихронное время понимается не как прямолинейный путь, а как некий узел переплетения многих проблем, поэтому оно менее ощутимо. В культурах полихрон-

¹ Hall E., Hall M. Hidden Differences. Studies in international Communication. How to communicate with Germans. Hamburg, 1983. P. 13.

ного типа большую роль играют межличностные отношения, а общение с человеком рассматривается как более важное действие, чем принятый план действий, поэтому представители полихронных культур более динамичны в обращении со временем¹. Пунктуальности и распорядку дня в этих культурах не придается большого значения. К типичным полихронным культурам относятся культуры стран Латинской Америки, Ближнего Востока, Средиземноморья, а также России.

Различия между представителями монохронных и полихронных культур можно обобщенно описать следующим образом: в монохронных культурах индивиды делают одно дело в один промежуток времени, при этом они сконцентрированы на своей работе, соблюдают все договоренности, испытывают ответственность за свою работу, стараются не мешать другим и проявляют к ним больше уважения, пунктуальны и поддерживают преимущественно краткосрочные межличностные отношения.

Представители полихронных культур, напротив, делают несколько дел одновременно, чаще прерывают свою работу, придают меньше значения договоренностям о встречах, чем человеческим взаимоотношениям. Они часто меняют свои планы, больше интересуются личными делами, их пунктуальность зависит от взаимоотношений, они склонны устанавливать отношения с другими на всю жизнь.

Разделяя культуры на высоко- и низкоконтекстуальные, монохронные и полихронные, следует помнить, что в каждом типе существует множество скрытых правил и требований, регулирующих повседневную жизнь людей. В высококонтекстуальных и монохронных культурах эти правила и требования определяют принятые в обществе нормы поведения, которые строго соблюдаются. Например, в Японии размещение участников за столом переговоров строго определено старшинством, а в культурах Ближнего Востока ни одно деловое обсуждение не начнется без обмена любезностями и налаживания личных контактов. Стремление американцев приступать к обсуждению деловых вопросов без напрасной потери времени будет воспринято представителями этих культур как грубость и невежливость.

В низкоконтекстуальных культурах межличностные отношения часто носят временный и поверхностный характер — они легко налаживаются и так же легко прерываются. Легкость и быстрота, с которой американцы знакомятся с людьми, привела к появлению одного из самых распространенных стереотипов: «американцы необычайно дружелюбны». Обратной стороной этого стереотипа является также широко распространенное мнение, что американская дружба поверхностна

¹ Hall E., Hall M. Hidden Differences. Studies in international Communication. How to communicate with Germans. Hamburg, 1983. P. 14.

и не предполагает преданности и верности. Дружеские отношения американцев носят весьма своеобразный характер: они редко бывают продолжительными и в них всегда присутствует много прикладных моментов. Американцы менее постоянны, нежели представители других культур, и не любят зависеть от других людей, при этом часто ранжируют свои дружеские отношения, выделяя друзей по работе, по спорту, отдыху, друзей семьи и т.п.

Теория Холла помогает взглянуть на представителей различных культур изнутри и облегчает понимание культурных коммуникативных образцов. Однако на практике межкультурного общения следует учитывать, что теория Холла не объясняет все поведение представителей того или иного типа культур. В рамках одной и той же культуры могут встречаться их различные комбинации и сочетания. Теория Холла дает лишь описания типичных черт, которые сопровождают процесс коммуникации представителей описанных культур.

Теория культурных измерений Г. Хофштеде¹. Под влиянием индивидуальных особенностей психики социального окружения и специфических особенностей этнической культуры каждый человек особым образом воспринимает окружающий мир, становясь носителем определенного образа мыслей и потенциальных действий. В то же время подавляющее большинство социальных моделей поведения формируется в детстве, поскольку именно в этом возрасте человек наиболее восприимчив к процессам обучения. Определенные ощущения, формы мышления и способы действий, которые возникают в ходе обучения и закрепляются в сознании человека, консервируются и в дальнейшем слабо поддаются изменениям: чтобы усвоить что-то новое, сначала необходимо отказаться от старых образцов, а отказ от привычных ощущений, мыслей и моделей поведения дается всегда труднее, чем обучение с «чистого листа». Результатом процесса формирования ощущений, мыслей и поведения являются так называемые ментальные программы, которые могут быть исследованы с помощью измерений культуры по четырем показателям:

- 1) дистанция власти (от низкой до высокой);
- 2) коллективизм — индивидуализм;
- 3) маскулинность — феминность;
- 4) избегание неопределенности (от сильной до слабой).

Данные идеи и представления являются исходными в теории культурных измерений голландского социолога Герта Хофштеде, который

¹ Hofstede G. *Cultures and Organisations. Software of the Mind*. L., 1991; Hofstede G. *Interkulturelle Zusammenarbeit. Kulturen — Organisationen — Management*. Wiesbaden, 1993.

одним из первых в социологии культуры попытался использовать значительные статистические данные для анализа культурных ценностей. Теория культурных измерений Хофштеде базируется на результатах письменного опроса, проведенного им в 40 странах мира, за исключением бывших социалистических стран, что объясняет отсутствие упоминаний в его работах всех восточноевропейских государств, в том числе России. Проведенные им исследования позволили установить: различные феномены культуры могут быть измерены по четырем указанным параметрам, которые на практике выступают в различных комбинациях, что и определяет ментальность соответствующей культуры.

Измерение культур по параметру «дистанция власти» означает их сравнение по степени концентрации власти или распределения ее по различным уровням организации. Этот показатель позволяет установить, какое значение в разных культурах придается властным отношениям между людьми и как различные культуры варьируются по данному признаку. Дистанция власти представляет собой величину неравномерного распределения власти в обществе и степень готовности общества принять эту неравномерность во взаимоотношениях между различными элементами. Дистанцию власти Хофштеде объясняет через основные ценности членов общества, паделенных властью. Способ распределения власти, по его мнению, обычно определяется поведением паделенных властью членов общества, т.е. когорты руководителей, а не теми, кто подчиняется.

В культурах с высокой дистанцией власти она воспринимается некой данностью, имеющей фундаментальные основы, поэтому представители данного типа культуры полагают, что власть — важнейшая часть социальной жизни, а носители власти рассматривают своих подчиненных как людей, сильно отличающихся от них самих. При этом в культурах такого типа акцент делается в основном на принудительную форму власти, здесь высоко ценятся обязательность, исполнительность, конформное поведение, авторитарные установки и жесткий стиль руководства.

Вопрос о легитимности самой власти в этих культурах не столь важен, поскольку в обществе негласно существует убеждение, что в мире должно быть определенное неравенство, в котором каждый имеет свое место. Дело в том, что некоторые культуры имеют преимущественно иерархическую или вертикальную структуру организации, в то время как в других иерархия выражена не так сильно, или ее структура имеет горизонтальный характер построения взаимоотношений. В иерархических обществах с высокой дистанцией власти подчиненные готовы к неравномерному распределению полномочий, и поэтому в них рядо-

вые граждане подчиняются всем вышестоящим лицам — начальникам и прочим носителям властных полномочий, им традиционно оказывается подчеркнутое уважение и демонстрируется послушание. В таких культурах не допускаются выражение противоречий, жесткая критика или открытое противодействие

Такого рода взаимоотношения в культурах с высокой дистанцией власти основываются на убеждении, что люди изначально рождаются неравными, у каждого есть свое место в жизни, обусловленное сложной иерархической структурой общества, и своя дистанция между различными социальными слоями общества. Социальная иерархия общества определяет и структуру составляющих его организаций. Еще в школе детей учат, что они не должны перебивать учителя и задавать вопросы, поскольку это считается проявлением неуважения к старшим. В таких культурах для организационных структур характерны централизация власти, большая численность персонала в области контроля и проверки, который определяет значимость той или иной работы. Здесь существует твердое убеждение, что наделенные властью отличаются от рядовых людей, поэтому любое проявление власти считается нормой.

В культурах с низкой дистанцией власти господствует убеждение, согласно которому неравенство в обществе должно быть сведено к минимуму. Представители этого типа культур считают, что социальная иерархия — условное закрепление неравенства людей в обществе, поэтому наибольшее значение там придается таким ценностям, как равенство в отношениях, индивидуальная свобода и уважение к личности. Подчиненные здесь чувствуют себя такими же людьми, как и их руководители, поэтому коммуникация в данных культурах менее формальна, равенство собеседников выражено сильнее, а стиль общения руководителей и подчиненных носит в большей мере консультативный характер.

В культурах с низкой дистанцией власти эмоциональная дистанция между вышестоящими и их подчиненными незначительна. Например, сотрудники таких организаций всегда могут подойти к своему начальнику с вопросом или высказать критические замечания. Открытое несогласие или активное противодействие начальнику также рассматривается здесь как норма. Наоборот, в культурах с высокой дистанцией власти устанавливается сильная зависимость между начальниками и подчиненными: сотрудники должны либо признавать власть своего начальника, либо полностью отклонить ее и прервать с ним всякие отношения. В этом случае эмоциональная дистанция между начальниками и подчиненными очень велика. Сотрудники лишь в редких случаях могут позволить себе задать вопросы своему начальнику, не говоря уже о том, чтобы подвергнуть его действия критике. На основе результатов своих

исследований Хофштеде пришел к выводу, что к культурам с высокой дистанцией власти можно отнести турецкую, а к культурам с низкой дистанцией власти — немецкую.

Измерение культур по признаку «индивидуализм — коллективизм» призвано показать степень, до которой культура поощряет социальную связь в противоположность индивидуальной независимости и опоре на собственные силы, и тем самым объяснить различия в поведении представителей разных культур. Выдвигая этот признак, Хофштеде исходил из того, что в зависимости от приоритета потребностей личности или общества все культуры можно разделить на две группы: коллективистские и индивидуалистские.

Индивидуалистской может быть названа культура, в которой индивидуальные цели ее членов более важны, чем цели групповые. Индивидуализм присущ обществам со свободной (нежесткой) социальной структурой, в которых каждый должен заботиться о себе и своей семье. Отношения между людьми здесь зависят от индивидуальных интересов и притязаний их участников и поэтому изменяются по мере изменения интересов и притязаний. В подобных обществах выбор индивидом стиля одежды, друзей, занятий или супруга относительно свободен от диктата со стороны семьи или еще кого-либо. Это не означает, что люди в таких обществах не испытывают влияния со стороны окружающих, но степень этого влияния здесь несравненно меньше, чем в коллективистских обществах.

В силу указанных причин в индивидуалистских культурах, например, в Германии, США, Австралии, Великобритании, Канаде, Нидерландах, Новой Зеландии, связи между людьми менее важны. Считается, что в этих культурах каждый человек должен сам позаботиться о себе и своей семье. Выполнение поставленной цели здесь превалирует над любыми личными взаимоотношениями. Преданность индивида группе низка, каждый человек входит в состав нескольких групп, переходя из одной в другую по мере надобности. В этих культурах предпочтение отдается соревнованию и конкуренции, а не кооперации и сотрудничеству. Здесь ценится прежде всего право каждого на личную собственность, частное мнение, точку зрения. Приветствуется умение самостоятельно принимать решения.

Англичане придерживаются правила «не быть личным», т.е. не выставлять себя в разговоре, не вести речи о себе самом, о своих делах, о профессии. Считается дурным тоном неумеренно проявлять собственную эрудицию и вообще безапелляционно утверждать что бы то ни было. На такого человека в лучшем случае посмотрят как на чудака, эксцентрика, а в худшем — как на невежу. В Англии в культ возведена

легкая беседа, а отнюдь не глубокомысленный диалог и тем более не столкновение противоположных взглядов.

Коллективистская культура, напротив, характеризуется доминированием групповых целей над индивидуальными. Коллективизм присущ обществам с жесткой (строгой) социальной структурой, четким разделением на социальные группы, внутри которых каждому индивиду гарантированы забота и внимание остальных в обмен на безоговорочную лояльность группе.

По мнению Хоффштеде, сегодня подавляющее большинство людей живут в коллективистских обществах, где интересы группы превалируют над интересами индивида. Коллективистский характер общества означает не власть государства над индивидом, а власть группы над ним. К данному типу следует отнести большинство традиционных азиатских и африканских культур, а также католических стран Южной Европы и Латинской Америки, которые отличает повышенное внимание к семейным и общинным отношениям и ценностям. Самая первая группа, в которой оказывается человек с рождения, — его семья. В большинстве коллективистских обществ семья состоит из довольно большого числа членов, проживающих под одной крышей. В нее могут входить не только родители и их дети, но также дедушки, бабушки, дяди, тети и прочие родственники. Эти люди и становятся первыми и главными арбитрами, определяющими направление поведения человека. Если дети вырастают в семьях такого типа, то они изначально воспринимают себя как часть «мы-группы». Каждая большая семья отличает себя от других групп в обществе и является основанием для создания собственной идентичности. Здесь между индивидом и группой развиваются отношения зависимости. Собственная группа на протяжении всей жизни защищает индивида, но в ответ требует от него постоянно доказывать ей преданность.

Например, наряду с современной системой законов японцы подчиняются неписаному кодексу общественного поведения, в основе которого лежит строгая субординация, напоминающая человеку о его подобающем месте и требующая постоянно соблюдать дистанцию в общем потоке взаимоотношений. Осознание своей принадлежности к какой-то группе, готовность ставить преданность ей выше личных интересов — все это обрекает японцев на известную замкнутость. Дружеские связи между лицами разного возраста, положения, социальной принадлежности здесь крайне редки. Круг тех, с кем японец сохраняет общение на протяжении всей своей жизни, весьма ограничен. За исключением родственников и бывших одноклассников это, как правило, сослуживцы одного с ним ранга. Поскольку любая группа в японском

обществе основана на жесткой иерархии, то тот, кто задумал проникнуть в нее со стороны, сразу оказывается чужаком в системе прочных отношений, установившихся ранее.

В коллективистских культурах люди воспринимают мир и формируют свое отношение к нему сквозь призму интересов группы. Коллективизм характеризуется жесткой социальной структурой, которая разделяет «своих» и «чужих». Основное внимание здесь уделяется взглядам, целям и потребностям группы, а не индивида. Социальные нормы и обязанности определяются группой, а сохранение личных взаимоотношений считается важнее выполнения поставленной задачи. Поддерживаются те ценности, которые разделяются всеми, а не те, которые выделяют индивида на фоне группы. Значимость человека зависит не от личных качеств, а от места в социальной иерархии. Культура подчеркивает принадлежность каждого к организации. В таких обществах не существует личного мнения — оно определяется мнением группы, но если возникает какая-либо проблема, в отношении которой не выработана четкая групповая позиция, то формулируется групповое мнение путем обсуждения ее на совете группы.

Каждый тип культуры имеет свои преимущества и издержки. Коллективисты вынуждены придерживаться многочисленных экономических, социальных и культурных ограничений, получая взамен надежную поддержку. Индивидуалисты достигают большего материального благополучия и всегда имеют больший выбор в своем образе жизни и поведении.

Измерение по признаку «**маскулинность — феминность**» призвано характеризовать те общества и культуры, в которых роли полов четко очерчены. Выдвигая этот параметр классификации культур, Хофштеде подчеркивает, что он не имеет прямого отношения к мужчинам и женщинам, а лишь фиксирует преобладание определенных черт в национальном характере. **Мужскими**, по его мнению, следует называть культуры, в которых ценятся тщеславие, стремление к успеху, признание достижений и забота о высоком достатке. **Женскими** следует признать те культуры, в которых превалирует значимость межличностных отношений, сотрудничества, стремление к пониманию и проявляется забота об окружающих.

Каждое общество по родовому признаку состоит из мужчин и женщин. Биологические различия между полами одинаковы во всем мире, но их социальные роли в обществе лишь в малой степени детерминированы биологическими различиями. Многие виды поведения, которые не связаны непосредственным образом с проблемой продолжения рода, называют в обществе типично мужскими или женскими. Однако

те виды деятельности, которые считаются характерными для того или иного пола, меняются от культуры к культуре. Понятия «маскулинность» и «феминность», согласно Хофштеде, отражают социальные, предопределенные культурой роли мужчин и женщин в той или иной культуре.

Относительно того, что считать мужским, а что — женским началом в каждой конкретной культуре, существуют различные мнения, интерпретации и оценки, поэтому в качестве критерия разделения маскулинных и феминных культур Хофштеде предлагает учитывать традиционные качества мужчин и женщин, принятые в большинстве стран мира. Согласно традиционным представлениям мужчинам приписываются твердость, ориентация на конкуренцию, соперничество и стремление быть первым. Женщинам в свою очередь приписываются ориентация на дом, семью, социальные ценности, а также мягкость, эмоциональность и чувственность.

В соответствии с таким разделением в маскулинных культурах доминируют такие ценности, как настойчивость, сила, независимость, материальный успех, открытость. В культурах с мужским началом, характерных для Австрии, Великобритании, Венесуэлы, Германии, Греции, Ирландии, Италии, Мексики, Швейцарии, Филиппин, Японии, половые различия мужских и женских ролей в обществе четко обозначены: мальчиков учат быть решительными и настойчивыми, а девочек — покладистыми и заботливыми. В работе здесь ценится больше всего результат, и награждение происходит по принципу реального вклада в этот результат.

В феминных культурах, характерных для Дании, Нидерландов, Норвегии, Португалии, Финляндии, Чили, Швеции, больше всего ценят эмоциональные связи между людьми, заботу о других членах общества, самого человека. Мужчины в этих культурах не должны быть напористы, им надлежит принимать участие в воспитании детей. Детям внушается необходимость чувства солидарности и скромности. Здесь проповедуется социальное равенство полов, сочувствие неудачникам, конфликты обычно решаются путем переговоров и достижения компромисса. Награждение за труд в культурах феминного типа происходит в основном по принципу равенства.

Доминирование мужского или женского начала в той или иной культуре влияет на процесс коммуникации: в мужских культурах преобладает склонность к агрессивному коммуникативному стилю, поскольку соревнование важнее сотрудничества. Коммуникативный стиль в феминных культурах значительно отличается от маскулинного типа, где люди имеют более сильную мотивацию к достиже-

нию практических результатов, в работе видят смысл жизни, а успех и конкуренция рассматриваются как главные источники мотивации. В культурах феминного типа упор делается на взаимную зависимость и служение друг другу.

Измерение культур по параметру **«избегание неопределенности»** означает их сравнение по степени допустимых отклонений от установленных ими норм и ценностей. Избегание неопределенности является реакцией членов какой-либо культуры на угрозу или опасность для себя в непонятной или неопределенной ситуации. «Процесс избегания» предполагает устранение от контактов с людьми, общение с которыми таит для нас скрытую или непосредственную опасность. Значимость этого параметра обусловлена тем обстоятельством, что будущее всегда остается для нас неизвестным, хотя люди испокон веков пытались предсказать его.

Состояние и чувство неопределенности являются неотъемлемой частью человеческого существования, поскольку человек не обладает способностью предсказывать события ни ближайшего, ни отдаленного своего будущего. По мере своих возможностей, с помощью различных технологий, законов или религии люди во все исторические эпохи стремились снизить уровень неопределенности своей жизни. При этом стратегии преодоления неопределенности различны в каждой культуре и зависят от того, какое значение придавалось неопределенности в соответствующей культуре. В зависимости от этого показателя Хофштеде разделяет культуры на два типа — с высоким и с низким уровнем избегания неопределенности.

В культурах с **высоким уровнем избегания неопределенности** в ситуации неизвестности люди постоянно испытывают стресс и чувство страха. Высокий уровень неопределенности, согласно Хофштеде, ведет не только к повышенному стрессу индивидов, но и к высвобождению у них большого количества энергии, поэтому в таких культурах наблюдается высокий уровень агрессивности, для выхода которой в таких обществах создаются особые каналы.

Представители культур с высокой степенью боязни неопределенности пытаются избегать неясных ситуаций, обезопасив себя множеством формальных правил, неприятием отклонений от нормы в поведении, верой в абсолютную истину. Они нетерпимо относятся к людям с другим типом поведения, больше сопротивляются любым изменениям, болезненно относятся к двусмысленности, беспокоятся о будущем, мало склонны к риску. В их поведении ярко выражена тенденция к внутригрупповому согласию. Кроме того, их характеризует высокий уровень беспокойства, и поэтому они озабочены вопросами без-

опасности и охраны, испытывают сильную потребность в письменных инструкциях, правилах и законах, которые придают их жизни устойчивость и определенность. Люди, принадлежащие к таким культурам, предпочитают четкие цели, подробные задания, жесткие графики работы и расписания действий. К данному типу Хофштеде относит культуры Бельгии, Германии, Гватемалы, Греции, Перу, Португалии, Уругвая, Франции, Японии.

Одно из неписаных правил французской беседы заключается в том, что французы не любят с ходу затрагивать вопрос, который интересует их больше всего — к нему подходят постепенно, после долгого разговора вокруг да около на разные нейтральные темы и как бы вскользь, без нажима, часто в конце обеда или ужина. Поступать наоборот считается признаком не только дурного тона, но и невеликого ума: сразу демонстрируя свой интерес, вы оказываетесь в роли просителя, а нарвавшись на отрицательный ответ, ставите в неудобное, унижительное положение не только себя, но и партнера.

В культурах с **низким уровнем избегания неопределенности** люди в большей степени склонны к риску в незнакомых обстоятельствах, поэтому для них характерен более низкий уровень стрессов и страхов. Закономерно, что при низком уровне боязни неопределенности люди недовольны чрезмерной регламентацией и организованностью жизни, избытком правил и инструкций, поэтому устанавливают их только в случае крайней необходимости. При этом они лучше чувствуют себя в неординарных ситуациях, которые открывают больше возможностей для творческого решения различных проблем. В этих культурах господствует убеждение, что правил должно быть как можно меньше, во всем следует надеяться только на себя. Представители таких культур легче воспринимают непредсказуемость жизни, их не пугают непонятные человеческие поступки и новизна идей, они терпимо относятся ко всему необычному, высоко ценят инициативу, готовность идти на риск. К этой категории Хофштеде отнес культуры Дании, Индии, Ирландии, Нидерландов, Норвегии, Сингапура, США, Финляндии, Швеции.

Теорию культурных измерений Хофштеде критикуют с различных позиций, при этом прежде всего обращая внимание на ее ограниченный характер. Каждая культура составляет для живущих в ней людей собственную программу действий, которая всегда отличается от программ действий других культур, поэтому интерес к культурным различиям велик и не ограничивается только приведенными выше измерениями. Очевидно, что должны существовать и другие подходы, которые помогли бы более обстоятельно исследовать культурные различия. В то же время приведенные параметры культурных различий существенно

упрощают их осознание и понимание. Это позволяет гибко реагировать на неожиданные действия партнеров по МКК и избегать возможных конфликтов при контактах с представителями других культур.

Теория культурной грамотности Э. Хирша¹. Вполне очевидно, что необходимым условием эффективной МКК является достаточный уровень культурной грамотности, который предусматривает понимание фоновых знаний, ценностных установок, психологической и социальной идентичности, характерных для данной культуры. Рассмотрению проблемы формирования культурной грамотности посвящена теория американского культуролога Э. Хирша.

Главной целью этой теории является формирование необходимых навыков и знаний носителей английского языка для адекватной коммуникации с носителями других языков и культур. По мнению создателя теории, для успешного владения языком необходимо глубокое знание различных культурных символов соответствующей национальной культуры. Такого рода знания детерминируют языковые значения, особенности общения, смысл текстов и специфику дискурса определенного лингвокультурного сообщества. Для успешной коммуникации с представителями других культур каждый человек должен владеть необходимым объемом знаний о своих партнерах по коммуникации.

Хирш нищет о культурной грамотности как явлении, призванном создать «дух коммунальной кооперации», который включает в себя необходимые знания, позволяющие носителю культуры взять газету и читать ее с адекватным уровнем понимания как эксплицитной, так и имплицитной информации, соотнося читаемое с подразумеваемым контекстом и смыслом. Культурная грамотность, с точки зрения Хирша, «делает нас хозяевами стандартного инструмента познания и коммуникации, таким образом позволяя нам передавать и получать сложную информацию устно и письменно, во времени и пространстве»². Однако необходимо иметь в виду, что объем культурной грамотности состоит не только из культурно-специфической информации, но и информации о мире в целом. **Культурная грамотность** — наиболее динамичный компонент межкультурной компетенции, требующий постоянного пополнения текущей культурной информации.

Компетенция, в свою очередь, не существует вне коммуникации. Именно в конкретных коммуникативных ситуациях выявляется уровень языковой и иных видов компетенции. Коммуникант не осознает своей

¹ *Hirsh E.D. Cultural Literacy (What every american needs to know). Boston, 1978; Hirsh E.D. The theory behind the dictionary of cultural literacy // The dictionary of cultural literacy. Boston, 1988.*

² *Hirsh E.D. Cultural Literacy. N.Y. 1988. P. 2—3.*

некомпетентности в тех сферах общения, которые остаются для него закрытыми. В МКК гармонично соединяются различные виды компетенции (языковая, культурная, коммуникативная). В зависимости от значения и роли того или иного вида в конкретных ситуациях общения Хирш выделяет разные уровни межкультурной компетенции:

- необходимый для выживания;
- достаточный для вхождения в чужую культуру;
- обеспечивающий полноценное существование в новой культуре — ее «присвоение»;
- позволяющий в полной мере реализовать идентичность языковой личности.

Для адекватного межкультурного понимания и эффективного взаимодействия необходима пропорциональная зависимость между уровнями языковой, коммуникативной и культурной компетенции. В случае асимметрии между ними велика вероятность непонимания, так как от человека, владеющего языком, ждут соответствующего уровня культурной грамотности и обращаются к нему как к обладающему достаточным объемом культурологической информации.

Рассмотренные выше теории позволяют констатировать, что процесс МКК начинается с простого сознания факта реально существующих культурных различий между разными людьми. Отсюда главной целью их общения становится преодоление межкультурных различий.

Признание существования различий дает возможность осознать, что у каждого человека существуют свои правила и социальные нормы, модели мышления и поведения, отличающие его от других. При этом ход процесса общения зависит от того, как человек воспринимает эти различия. Боязнь трудностей и неудобных ситуаций, свойственная многим людям, может быть причиной избегания межкультурных контактов. Но для специалиста в области МКК трудности становятся тем мотивационным толчком, который помогает приобретать новые навыки общения и избегать неправильного понимания друг друга. Для достижения успешного результата общения мы должны считать различия между людьми необходимыми. Ведь общение с точной копией себя вряд ли способно доставить удовольствие, а отличия окружающих помогают обрести нам новый взгляд на наши достоинства и недостатки.

Наше отношение к собеседнику влияет на то, как будет интерпретировано сообщение. Например, если ваш друг скажет: «Не могли бы мы начать работу над этим проектом?», мы воспримем это как простую просьбу начать или закончить работу. Однако если эти же слова будут сказаны начальником, они приобретут более требовательный тон и вызовут желание защититься или согласиться.

Содержание сообщений также влияет на взаимоотношения. Так, мы настроены дружелюбнее по отношению к коллеге, постоянно делающему нам комплименты, и хуже относимся к тому, кто нас постоянно критикует. В свою очередь наша оценка собеседника влияет на оценку информации, которую мы от него получаем. Чем больше степень доверия между людьми, тем более важной считается информация, которая поступает в результате общения между ними.

Межкультурная коммуникация может быть описана посредством когнитивных, социальных и коммуникационных стилей, используемых людьми. Кто-то демонстрирует доминирующий коммуникативный стиль, кто-то — подчиненный. Некоторые люди заботливы и теплы, другие — холодны и бесчувственны. Некоторые стремятся быть авторитарными, другие предпочитают подчиняться. Кроме того, люди играют различные коммуникативные роли, диктующие соответствующие коммуникативные стили.

Несомненно, МКК во многом зависит от сокращения уровня неуверенности собеседников. В любых взаимоотношениях всегда есть некоторая двусмысленность. Нам хочется знать, как наш собеседник относится к нам, каковы его намерения, чего следует ждать в дальнейшем. Все люди испытывают дискомфорт, задавая эти вопросы, поэтому, чтобы избавиться от него, человек выбирает оптимальный стиль поведения, позволяющий добиться максимума взаимопонимания, когда остается минимальное количество вопросов. Возможность предугадать дальнейший ход событий дает нам ощущение психологического комфорта. Поэтому чем меньше неизвестности во взаимодействии, тем лучше мы себя чувствуем в конкретной ситуации.

Тем не менее любой коммуникации присущи некоторые двусмысленность и неясность. В родной культуре их уровень сокращается при помощи стандартных способов и возможностей предугадывания. Например, для приветствия существует набор установленных жестов и ритуалов, которые мы понимаем и ожидаем от партнера. Если собеседники принадлежат к одной культуре, им не составит труда понять подобные действия, что заметно облегчает процесс взаимопонимания. Общение с представителями другой культуры означает, что самые простые и наиболее часто употребляемые жесты могут иметь разное значение. Это означает, что уровень неопределенности и двусмысленности резко возрастает и приводит к большему числу вариантов и моделей поведения.

Работа над сокращением уровня неопределенности состоит из трех этапов:

- преконтакт;

- начальный контакт;
- завершение контакта.

Уровень **преконтакта** предполагает, что у собеседников складывается предварительное впечатление друг о друге. В процессе общения мы подсознательно переходим от ненаправленного изучения обстановки к целенаправленному, осознаем, что наш партнер является частью коммуникативной ситуации. С этого момента мы получаем большой объем невербальной информации из наблюдения за поведением, жестами и даже внешностью этого человека — происходит «взаимное сканирование». Большинство стратегий редукции неуверенности предполагают извлечение информации через невербальные каналы.

На стадии **начального контакта**, в первые минуты вербального взаимодействия, формируется первое впечатление о собеседнике. Существует мнение, что решение о продолжении или прекращении контакта мы принимаем в первые четыре минуты разговора. Уже в первые две минуты мы делаем выводы о том, нравится ли этот человек, понимает ли он нас и не тратим ли мы зря время.

Завершение контакта связано с нашей потребностью в прекращении общения. При этом мы пытаемся охарактеризовать нашего собеседника по значимым для нас моделям. Во-первых, мы пытаемся понять его поведение и делаем вывод о мотивации его поступков. Если его действия нам нравятся, мы считаем, что в их основе лежит позитивная мотивация. Отрицательные действия вызывают в нас негативные суждения о человеке. Во-вторых, если первое впечатление о человеке положительно, мы продолжаем приписывать ему положительные качества и при продолжении контакта. Если первое впечатление отрицательно, мы и дальше будем считать его плохим человеком. Иными словами, создается положительная либо отрицательная атмосфера контакта.

Системы коммуникаций в различных культурах передаются от поколения к поколению и усваиваются в процессе инкультурации. Для каждой культуры существуют единственно приемлемые стили общения. Например, в Саудовской Аравии для общения свойственно обилие комплиментов, знаков благодарности и внимания. Здесь никто не будет публично критиковать коллегу, иначе его обвинят в грубости и неуважении. Американцы довольно неформальны и переходят к сути дела сразу же, без лишних разговоров. Англичане обладают некой внутренней утонченностью, предпочитают взаимопонимание и контроль при общении с другими. Эти примеры доказывают, как важно знать и понимать межкультурный стиль общения тех людей, с которыми мы взаимодействуем.

3.4. Модель освоения чужой культуры М. Беннета

Анализ процесса восприятия чужой культуры поставил перед исследователями закономерный вопрос о целенаправленном научении, специальной подготовке человека к жизни в чужой культуре и к межкультурному взаимодействию. Как считает один из крупнейших специалистов по МКК М. Беннет, для этого нужно развить у человека межкультурную чуткость (чувствительность) — чувственное восприятие и толкование культурных различий. Людям важно осознать не сходство между собой, а различия, потому что все трудности МКК проистекают именно из-за неприятия межкультурных различий.

По мнению Беннета, осознание культурных различий проходит несколько этапов. На начальном само существование этих различий обычно не осознается человеком. На следующем этапе другая культура начинает осознаваться как один из возможных взглядов на мир, межкультурная чуткость возрастает, человек ощущает себя членом более чем одной культуры. На последних стадиях развития межкультурная чуткость возрастает, так как признается существование нескольких точек зрения на мир. Далее формируется новый тип личности, сознательно отбирающей и интегрирующей элементы разных культур.

Модель Беннета говорит не просто о начальном, среднем и конечном этапах развития, но и подчеркивает изменения, происходящие на каждом этапе.

Содержание этноцентристских этапов:

- отрицание: изоляция, сепарация;
- защита: диффамация, превосходство, обратное развитие;
- умаление: физический универсализм, трансцендентный универсализм.

Содержание этнорелятивных этапов:

- признание: уважение к различиям в поведении; уважение к различиям в системе ценностей;
- адаптация: эмпатия, плюрализм;
- интеграция, контекстуальная оценка; конструктивная маргинальность.

Этноцентристские этапы. Под этноцентризмом в культурной антропологии понимается совокупность представлений о собственной этнической общности и ее культуре как о центральной, главной по отношению к другим. Обычно на эту роль претендует собственная, родная культура.

Одной из форм этноцентризма является **отрицание** каких-либо культурных различий между народами. Этноцентристская личность

просто не воспринимает существования культурных различий. Отрицание может проявляться как через изоляцию, так и через сепарацию. **Изоляция** понимается прежде всего как физическая изоляция народов и культур. Она способствует этноцентризму: если человек не сталкивается с чужими, нет необходимости задумываться о культурных различиях. В наши дни практически не может быть полной физической изоляции (разве что найдется неизвестное племя в джунглях Амазонки), но вполне возможна относительная изоляция.

Например, возможна изоляция маленького городка с гомогенным населением в большой многонациональной стране, где культурные различия не ощутимы, их выпускают из поля зрения при восприятии окружающего мира. Примером изоляции может быть поведение многих туристов за границей, где они ищут сходство со своей культурой и поэтому замечают только знакомые предметы. Так, многие американцы в Японии видят только небоскребы, кафе «Макдоналдс» и автомобили. Иными словами, у этих людей не хватает категорий для констатации культурных различий. Частичная изоляция может проявляться также в использовании очень широких категорий для культурного различия. Так, люди согласны, что есть разница между европейцами и азиатами, но не видят различий между японцами и корейцами и т.п.

Сепарация представляет собой возведение физических или социальных барьеров для создания дистанции от всего, что отличается от собственной культуры. Она выступает как средство сохранения отрицания. В реальной практике взаимодействия культур сепарация встречается намного чаще, чем изоляция. Подобные барьеры создаются по расовым, этническим, религиозным, политическим и другим основаниям, разделяющим людей на многочисленные и разнообразные группы. Например, в Америке жители трущоб часто принадлежат к иной расе, и их материальные условия жизни способствуют расовой дискриминации.

На первый взгляд отрицание может показаться приемлемой формой межкультурных контактов, поскольку люди, разделяющие эту позицию, не ищут ссор до тех пор, пока другие держатся от них на расстоянии и ведут себя мирно. На этапе отрицания люди более вежливы, чем на этапе защиты. Но у отрицания есть опасная сторона — скрытый перевод других, непохожих людей в более низкую категорию.

Важно отметить, что отрицание — это привилегия доминантных групп населения. Членам малых групп, чье отличие отрицается, трудно доказать другим, что оно есть.

На этапе отрицания лучшим методом формирования межкультурной чувствительности является организация межкультурных меропр-

ятий — международных вечеров, недель межкультурного обмена, где можно познакомиться с чужой музыкой, танцами, костюмами, кухней и т.п. Это помогает сформировать более конкретное понимание наиболее общих культурных категорий. Важно просто признать существование межкультурных различий, избегая их обсуждения, так как слушатели либо проигнорируют такую информацию, либо отвергнут все объяснения. Когда эти различия начинают осознаваться, первой реакцией является возрастание напряженности, что ведет к следующему этапу — защите.

На этапе **защиты** человек воспринимает культурные различия как угрозу для своего существования и пытается им противостоять. Поскольку существование различий признается как реальный факт, то защита представляет собой шаг вперед в развитии межкультурной чуткости по сравнению с отрицанием.

Диффамация (клевета) — первая форма защиты, негативная оценка различий, связанная с формированием негативных стереотипов. При этом отрицательные характеристики приписываются каждому члену соответствующей социокультурной группы. Клевета может распространяться на расу, этнос, пол, религию и т.д. Она бывает неявной, например, просьба на семинаре подтвердить, что какая-то группа действительно является источником неприятностей. Но есть и более серьезные формы клеветы, когда пытаются рационально обосновать негативные стереотипы, доказать неполноценность той или иной группы. Именно так действуют разного рода экстремистские организации.

Движение от диффамации к последующим этапам затруднено из-за развивающейся ненависти, которая порождает тенденцию возврата к отрицанию. Многие люди, осознающие свою ненависть к чужим и понимающие, что это ненормально, предпочитают вернуться к изоляции, считая это лучшим для всех состоянием. Проблему можно решить, воспитывая культурное самоуважение.

Защищая свои культурные отличия, человек приходит к чувству превосходства, подчеркиванию своего высокого культурного статуса, причем прямое отрицание чужой культуры не является обязательной чертой этого чувства. Чувство превосходства проявляется в виде гордости за свою расу, пол и т.п. Естественно, чужое воспринимается чаще всего как имеющее более низкий статус. В теоретическом плане примером превосходства может служить классический эволюционизм в этнологии, стоящий на позициях европоцентризма и считающий все другие культуры менее развитыми. В рамках этой же концепции появился и широко используется сегодня термин «развивающиеся страны», подразумевающий эталоном развития всех стран европейский и американский уровни.

Конечно, этап превосходства представляет собой шаг вперед по сравнению с этапом диффамации, потому что здесь различие оценивается менее негативно, его признают, хотя и с позиций этноцентризма. На этом этапе очень опасно скатиться на позиции ненависти к чужакам. Нельзя также допустить, чтобы гордость за свою культуру стала самоцелью.

Заметим, что недоминирующие этнические группы и национальные меньшинства начинают свой путь развития межкультурной чуткости именно с этапов превосходства и клеветы, задерживаясь на них довольно долго.

Обратное развитие (полное изменение) не является обязательным этапом межкультурного развития, хотя его переживают многие из тех, кто долгое время проживает за границей. Оно означает очернение своей собственной культуры и признание превосходства другой. Субъективное значение, приписываемое культурному различию, остается тем же, просто происходит замена культуры, которая воспринимается как другая, отличная.

На стадии защиты важно обратить внимание на те элементы, которые являются общими для всех взаимодействующих культур, и особенно на то, что есть в них положительного. Если вслед за этапом защиты не будет этапа умаления, а произойдет скачок к принятию или адаптации, это может привести к укреплению защиты и отказу от дальнейшего развития межкультурной чувствительности.

Этап умаления (минимизации) — последняя попытка сохранить этноцентристскую позицию. На этом этапе культурные различия открыто признаются и не оцениваются негативно, как на этапе защиты. Они рассматриваются как нечто тривиальное, естественное, незначительное по сравнению с культурным сходством. Принимается позиция единой человеческой сущности, которая иллюстрируется известным «золотым правилом»: поступай с другими людьми так, как ты бы хотел, чтобы они поступали с тобой. Это правило подразумевает, что все люди одинаковы, но при всей внешней привлекательности данный подход также остается этноцентричен, поскольку «универсальные» характеристики людей берутся из своей культуры и означают «будь, как я».

Физический универсализм является первой формой минимизации и исходит из того, что все люди, независимо от их расовой, этнической или культурной принадлежности, имеют общие физические характеристики, которые обеспечивают одинаковые материальные потребности и требуют поведения, понятного любому другому человеку. Логичным следствием из этих посылок будет утверждение, что все культурные различия сводятся к нескольким не очень существенным характеристикам.

Но важно понимать, что хотя люди и имеют схожие физические потребности, их удовлетворение происходит в специфическом социальном и культурном контекстах, поэтому на данном этапе важно ознакомить людей с эмпирическим материалом, подчеркивающим значение социального контекста человеческого поведения. Физический универсализм является результатом эмпиризма, подхода, стремящегося к обобщению опытных (в основном естественно-научных) данных.

Трансцендентальный универсализм является своеобразным аналогом физического. Он предполагает, что все люди являются продуктом некоего единого принципа или подхода (чаще всего творением Бога). Самый известный пример — утверждение Библии, что человек создан по образу и подобию Божьему.

На этом этапе развития межкультурной чуткости наиболее эффективны рассказы о собственном опыте межкультурного контакта и другие примеры, иллюстрирующие культурные различия в поведении. Особенно полезна встреча с представителями иной культуры, способными наглядно продемонстрировать эти различия.

Этнорелятивистские этапы. Переход от этноцентризма к этнорелятивизму осуществляется через смену парадигмы — от абсолютизма к релятивизму. Фундаментом этнорелятивизма является предположение, что поведение человека можно понять только исходя из конкретной культурной ситуации, что у культурного поведения нет стандарта правильности. Культурные различия — это не хорошо и не плохо, они просто есть, а типы поведения рассматриваются как приемлемые или неприемлемые в зависимости от конкретных социокультурных условий. Людям свойственно признавать необходимость жить вместе в мультикультурном обществе, поэтому они готовы уважать других и требовать уважения к себе.

Этнорелятивизм начинается с признания культурных различий как неизбежного и позитивного факта, проходит через этап адаптации к ним и может завершиться формированием межкультурно компетентной личности.

Очередным, по представлениям М. Беннета, этапом развития межкультурной чуткости и одновременно первым этапом этнорелятивизма является признание (одобрение), когда существование культурных различий принимается как необходимое человеческое состояние. Вначале признаются различия в поведении, затем — в культурных ценностях и т.д.

Самое очевидное различие в поведении — язык. Вербальное поведение сильно варьируется в разных культурах. Человек начинает видеть поведение других людей через призму фундаментальных культурных

различий, а не как вариант универсальных культурных истин, начинает осознавать, что языки — это не разные коды общения, выражающие одни и те же идеи, а средство формирования картины мира, что наше видение мира во многом определяется тем, как мы говорим (гипотеза Сепира — Уорфа, о которой более подробно будет рассказано в параграфе 4.1). В это же время происходит знакомство с особенностями невербального поведения, неожиданными для неподготовленного человека.

Этот этап является своего рода почвой для признания относительности культурных ценностей — главного элемента в воспитании межкультурной чуткости. Человек принимает разные взгляды на мир, являющиеся основой культурных вариаций в поведении. Ценности должны рассматриваться как проявление чисто человеческой способности освоения мира. Мы можем делать это по-разному, поэтому ценности у людей могут быть разными. Если же мы зафиксируем ценности и они станут чем-то стабильным и неизменным (вещью), они могут начать свое собственное существование и вернуть нас к этноцентризму.

Адаптация (приспособление). На этом этапе происходит углубление чувства этнорелятивизма, появляется осознание того, что культура — не застывший факт, а процесс. Поэтому лучше говорить не о том, что люди имеют культуру, а о том, что они вовлечены в нее. Адаптация предполагает развитие альтернативных коммуникативных умений и поведенческих моделей. Только раздвинув культурные рамки, люди смогут общаться с позиций этнорелятивизма. Адаптация начинается с эмпатии (сочувствия) и завершается формированием плюрализма.

Эмпатия означает возможность испытывать разные ощущения в процессе коммуникации на основе своих представлений о потребностях другого человека (подробнее о сущности эмпатического восприятия см. параграф 2.3).

Более глубокая адаптация связана с **плюрализмом**, под которым подразумевается не просто осознание различия культур, но и полное понимание этого различия в конкретных культурных ситуациях, что возможно лишь как результат личного опыта жизни в чужой культуре. Обычно для этого требуется не менее двух лет. Плюрализм демонстрируют дети эмигрантов и те, кто вырос в нескольких культурах (если, например, родители принадлежат к разным культурам).

Для плюрализма характерно осознание культурных различий как части себя, собственной идентичности. Для таких людей уважение различий означает уважение к себе. Этим плюрализм отличается от эмпатии, при которой другой взгляд на мир все еще находится «вне» личности. Фактически результатом плюрализма является бикультурализм или мультикультурализм. Плюрализм, будучи частью высокого

уровня межкультурной чуткости, выступает обобщением позитивного отношения к культурным различиям.

Интеграция — полное приспособление к чужой культуре, которая начинает ощущаться как своя. На этом этапе можно говорить о формировании мультикультурной личности, чья идентичность, помимо собственных, включает другие жизненные принципы. Такой человек психологически и социально готов понять множество реальностей, способен к обдуманному выбору поступков в специфической ситуации, а не просто действует в соответствии с нормами своей культуры. Иногда используют термины «межкультурная», «интернациональная», «универсальная» личность.

Контекстуальная оценка — первая фаза интеграции — описывает механизм, который позволяет человеку анализировать и оценивать ситуацию, когда возможно несколько вариантов культурного поведения. На уровне адаптации возможна такая ситуация, когда человеку все альтернативные модели поведения кажутся одинаково хорошими. Контекстуальная оценка позволяет выбрать наилучшую модель поведения в конкретной ситуации: где-то поступить по-американски, где-то — по-японски и т.п. Подобная форма интеграции является вершиной развития межкультурной чуткости для большинства людей. Дальнейшее развитие межкультурной чуткости для непрофессионалов просто не нужно.

Тем не менее некоторые люди овладевают **конструктивной маргинальностью**. На этом этапе появляется межкультурная (мультикультурная, маргинальная) личность. Она находится вне культурных рамок в силу возможности подняться на метаяровень анализа ситуации. Для такого человека нет естественной культурной идентичности, как и нет абсолютно правильного поведения. При этом человек как бы освобождается от оков культуры и открывает для себя, что есть много способов быть «хорошим», «честным» и «красивым». Это похоже на подъем в гору. Когда мы достигаем вершины, то видим, что все тропинки внизу в конечном счете ведут к одной вершине и каждая представляет собой уникальный пейзаж.

После этого можно посмотреть на культуры как объективно, так и субъективно, использовать ту или другую культуру без явного конфликта, включать разные лингвистические и культурные кодовые системы. На этом этапе не важно, представителем какой культуры и какого народа тебя считают другие. Полная свобода ощущается как в когнитивной, так и в эмоциональной и поведенческих сферах.

Конечно, мультикультурный человек — это идеал. Процесс психического роста от монокультурного человека к мультикультурному — это

процесс изменения, при котором новые элементы жизни объединяются с полным пониманием того, что такое культура. Этот процесс связан со стрессом и напряжением из-за необходимости приспособления к давлению окружающей среды. Не все люди способны на это. Более того, поскольку результатом данного процесса может стать психическое заболевание (расщепление сознания), встает вопрос о возможности и необходимости мультикультурализма. Тем не менее современные исследователи соглашаются с тем, что мультикультурализм должна стать важной человеческой и социальной ценностью, тем идеалом, к достижению которого следует стремиться.

Контрольные вопросы и задания

1. Что такое коммуникация и чем она отличается от общения?
2. Чем определяется коммуникация?
3. Каковы цели коммуникации и общения?
4. Какие виды коммуникации вам известны?
5. Что такое межкультурная коммуникация?
6. Раскройте механизм освоения чужой культуры по модели М. Беннета.

ГЛАВА 4

ЛИНГВОКУЛЬТУРОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

4.1. Культура и язык

Очевидной аксиомой для всего гуманитарного знания является утверждение, что без общения с себе подобными ни один человек не в состоянии нормально существовать в объективном мире. Между тем природа не наделила людей способностью устанавливать эмоциональные контакты и понимать друг друга без помощи разного рода знаков, звуков, письма и других средств общения. По этой причине для общения и взаимодействия друг с другом люди создали различные искусственные языки, символы и знаки, позволяющие наладить эффективную коммуникацию между ними. Самое универсальное средство коммуникации на сегодняшний день представляет собой человеческая речь.

Так, с помощью языка человек категоризирует, дифференцирует, структурирует, координирует, субординирует и рационализирует окружающий его мир. Язык является средством упорядочения бесконечного многообразия непосредственных данных его жизненного опыта, посредством языка мир становится для человека относительно понятным и удобным во взаимодействии с ним.

Однако язык не является только средством общения — он также представляет собой ту среду, в которой формируется и живет человек, которая детерминирует его жизненный опыт, мировосприятие и миропонимание. Дело в том, что тот или иной термин, употребляемый в языке, выступает в определенном культурном контексте. Выражаемые в терминах языка значения складываются в некую единую систему взглядов, которая принимается всеми носителями данного языка.

В то же время в основе современной цивилизации лежит многообразие культур, которые находятся в постоянной взаимосвязи и взаимодействии. При этом каждая культура имеет свою языковую систему, с помощью которой ее носители общаются друг с другом. В науке различные формы языкового общения получили название **вербальных средств коммуникации**. К наиболее известным из них относится прежде всего человеческая речь, так как с ее помощью люди передают и получают основную массу жизненно важной информации. Однако человеческая речь является только одним из элементов языка,

поэтому ее функциональные возможности гораздо меньше, чем языковой системы в целом.

Значение языка в культуре любого народа трудно переоценить. Каждая наука в этой оценке обычно делает свой акцент. В культурологической литературе значение языка чаще всего сводится к следующим оценкам:

- язык — зеркало культуры, в котором отражается не только реальный, окружающий человека мир, но и менталитет народа, его национальный характер, традиции, обычаи, мораль, система норм и ценностей, картина мира;

- язык — кладовая, копилка культуры, так как все знания, умения, материальные и духовные ценности, накопленные тем или иным народом, хранятся в его языковой системе: фольклоре, книгах, в устной и письменной речи;

- язык — носитель культуры, так как именно с его помощью она передается из поколения в поколение; дети в процессе инкультурации, овладевая родным языком, вместе с ним осваивают и обобщенный опыт предшествующих поколений;

- язык способствует идентификации объектов окружающего мира, их классификации и упорядочению сведений о нем;

- облегчает адаптацию человека в условиях окружающей среды;
- помогает правильно оценить объекты, явления и их соотношения;

- способствует организации и координации человеческой деятельности;

- язык — инструмент культуры, формирующий личность человека, который именно через язык воспринимает менталитет, традиции и обычаи своего народа, а также специфический культурный образ мира¹.

Таким образом, согласно культурологическому подходу, язык является специфическим средством хранения и передачи информации, а также управления человеческим поведением. Благодаря языку осуществляется специфическая, присущая только человеку форма передачи социального опыта, культурных норм и традиций; кроме того, посредством языка реализуется преемственность различных поколений и исторических эпох. Иными словами, язык обладает функцией сохранения и трансляции культуры, традиций и общественного сознания соответствующего этноса или нации. Слово функционирует в определенном языковом контексте, раскрывающем все его интерпретации

¹ Тер-Минасова С.Г. Указ. соч. С. 14–15.

и значения, и выступает как форма, содержанием которой является образ жизни данного народа, с его мировоззренческими представлениями, ценностными ориентациями, его психологический склад, мироощущение и видение мира.

В культуре и языке каждого народа присутствуют как универсальные (общечеловеческие), так и национально-специфические значения. Универсальные значения особенно важны для МКК, поскольку они одинаково осмысляются всеми людьми в мире и тем самым создают языковую основу для МКК, без чего межкультурной взаимопонимание было бы в принципе невозможно. В то же время в любой культуре имеются присущие только ей национально-специфические значения, закрепленные в языке, моральных нормах, убеждениях, типах поведения и т.д., которые являются очевидными препятствиями (языковым барьером) к межкультурному взаимопониманию.

В современной лингвистике существует много определений языка, но все они сходятся в главном: язык представляет собой основное средство общения между людьми. Современные развитые языки выполняют различные функции в культуре их носителей, но среди многочисленных функций языка существует коммуникативная, предполагающая, что без языка любые формы общения людей невозможны. Язык предназначен для коммуникации и может быть назван основным ее средством. А поскольку культура как присущий лишь человеку способ адаптации к окружающей среде тоже может быть названа коммуникацией, то становится ясно, что взаимосвязь языка, культуры и коммуникации является естественной и неразрывной.

Непреодолимая роль языка в процессе коммуникации стала предметом научного анализа еще с начала Нового времени. Ее исследовали Д. Вико, И. Гердер, В. Гумбольдт и другие ученые прошлого, заложив своими исследованиями основы лингвистики. Самые большие успехи в изучении языка как основного средства общения принес XX в., когда ученые смогли объяснить неразрывную взаимосвязь языка, мышления и культуры.

Инициаторами в изучении этой взаимосвязи были американский культурный антрополог Ф. Боас и британский социальный антрополог Б. Малиновский. Боас еще в 1911 г. указал на эту связь, проиллюстрировав ее сравнением двух культур через их словарный состав. Так, для большинства североамериканцев снег — простое погодное явление, и в их лексиконе для обозначения этого понятия есть только два слова: snow (снег) и slush (слякоть). А в языке эскимосов Аляски существует более 20 слов, описывающих снег в разных состояниях. Такое разнообразие словарных средств ясно показывает, что для эскимосов снег —

это не просто составная часть погоды, а ее важнейшая часть, на которой базируется большинство элементов их культуры.

Существенный вклад в исследование взаимосвязи языка и культуры внесли исследования середины XX в., которые позволяют сделать вывод, что соотношение языка и культуры чрезвычайно сложно и многоаспектно. В настоящее время в решении этой проблемы намечилось несколько подходов и точек зрения. Первый подход разработан группой отечественных культурологов, которые считают, что взаимосвязь языка и культуры оказывается движением в одну сторону¹. По их мнению, если язык отражает действительность, а культура есть неотъемлемый компонент этой действительности, то и язык — простое отражение культуры. Изменения действительности влекут за собой соответствующие изменения в культуре, что находит отражение в языке. При таком подходе остается открытым вопрос об обратном воздействии языка на культуру.

В рамках второго подхода исследование вопроса взаимосвязи привело к разработке гипотезы лингвистической относительности, создателями которой стали американские лингвисты Э. Сепир и Б. Уорф. Основу этой гипотезы составляет убеждение, что люди видят мир по-разному — сквозь призму своего родного языка, что структура языка определяет структуру мышления и способ познания внешнего мира. Авторы гипотезы разработали идею, в соответствии с которой язык является не только инструментом для воспроизведения мыслей, но и средством, определяющим и формирующим логический строй мышления.

Характер познания действительно зависит от языка, на котором говорит познающий субъект. Люди систематизируют мир в своей жизнедеятельности, они организуют его в понятия и распределяют значения так, а не иначе. Для сторонников этой точки зрения реальный мир существует так, как он отражается в языке: по-разному говорящие люди по-разному смотрят на мир. Но если каждый язык отражает действительность только присущим ему способом, то, следовательно, языки различаются своими «языковыми картинами мира».

Далее гипотеза Сепира—Уорфа исходит из положения, что язык является основой той картины мира, которая складывается у каждого человека и приводит в порядок (гармонизирует) огромное количество предметов и явлений окружающего нас мира. При этом в данной гипотезе выделяется ряд основных положений.

1. Язык обуславливает способ мышления говорящего на нем народа.

¹ Работы С.А. Артановского, Г.А. Брутяна, Е.И. Кукушнина, Э.С. Маркаряна и др.

2. Способ познания реального мира зависит от того, на каких языках мыслят познающие его субъекты. «Мы расчлениаем природу в направлении, подсказанном нашим языком. Мы выделяем в мире явлений те или иные категории и типы совсем не потому, что они самоочевидны, напротив, мир предстает перед нами как калейдоскопический поток впечатлений, который может быть организован нашим сознанием, а это значит в основном — языковой системой, хранящейся в нашем сознании»¹.

Согласно этой гипотезе любой предмет или явление становятся доступными для нас только тогда, когда им дается название. Соответственно предмета или явления, не имеющего названия, для нас просто не существуют. Сформулировав какое-либо название, мы тем самым включаем новое понятие в ту систему понятий, которая уже существует в нашем сознании. Иными словами, мы вводим новый элемент в существующую у нас картину мира. Можно утверждать, что язык не просто отображает мир, но строит идеальный мир в нашем сознании, конструирует вторую реальность, с которой человек имеет дело прежде, чем с предметами реальной действительности. Человек видит мир так, как он говорит. Поэтому люди, говорящие на разных языках, видят мир по-разному.

В соответствии с гипотезой Сепира—Уорфа реальный мир создается благодаря языковым особенностям данной культуры. Каждый язык имеет собственный способ представлять одну и ту же реальность. В этом процессе все основывается на степени переживаний, которые определяют восприятие и мышление. Если какой-то объект объясняется системой из нескольких понятий, то это означает, что он имеет важное значение для людей данной культуры. Чем сложнее и разнообразнее совокупность понятий для одного явления, тем оно более значимо и весомо в данной культуре. И наоборот, чем явление менее значимо, тем грубее языковая дифференциация. Например, раньше в классическом арабском языке было более 6 тыс. слов, которые так или иначе характеризовали верблюда (окраска, форма тела, пол, возраст, передвижение и т.д.), но в настоящее время многие из них исчезли из языка, поскольку роль верблюда в повседневной арабской культуре стала гораздо менее значимой.

Гипотеза Сепира—Уорфа получила широкую известность, и у нее появились как свои последователи, так и противники. Последние подвергают гипотезу резкой критике, обосновывая свои позиции некоторыми положениями.

¹ Уорф Б.Л. Отношение норм поведения и мышления к языку // Новое в зарубежной лингвистике. 1960. Вып. 1. С. 174.

1. Источником понятий служат предметы и явления окружающего мира. Любой язык в своем генезисе — результат отражения человеком окружающего мира, а не самодовлеющая сила, творящая и создающая мир.

2. Язык в значительной степени приспособлен к особенностям физиологической организации человека, но эти особенности возникли в результате длительного приспособления живого организма к окружающему миру.

3. Неодинаковое членение внеязыкового континуума возникает в период первичной номинации. Оно объясняется неодинаковостью ассоциаций и различиями языкового материала, сохранившегося от прежних эпох.

Гипотеза лингвистической относительности сыграла большую роль в культуре XX в., но не столько в лингвистике, сколько в смежных областях, аналитических исследованиях и междисциплинарных культурологических исследованиях. Она дала толчок многочисленным исследованиям проблемы взаимосвязи языка, мышления и культуры, что привело к рождению третьего подхода в объяснении этой взаимосвязи¹. Исходные идеи этого подхода состоят в следующем:

- язык является составной частью культуры, которую мы наследуем от наших предков;

- это основной инструмент, посредством которого мы усваиваем культуру;

- он является важнейшим явлением культуры, поскольку понимание сущности культуры возможно только через рассмотрение явлений этой культуры как кодов, формируемых подобно языку, и естественный язык представляет наиболее совершенную модель такого рода кодов, поэтому концептуальное осмысление культуры возможно только посредством естественного языка.

Данные исходные положения означают, что между языком и реальным миром стоит человек — носитель языка и культуры. Именно он воспринимает и осознает мир посредством органов чувств и создает на этой основе свои представления о нем. Эти представления в свою очередь рационально осмысливаются в понятиях, суждениях и умозаключениях, которые уже можно передать другим людям. Таким образом, между реальным миром и языком стоит мышление.

Слово отражает не сам предмет или явление окружающего мира, а то, как человек видит его через призму той картины мира, которая существует в его сознании и которая детерминирована его культурой.

¹ *Серебренников Б.А.* О материалистическом подходе к явлениям языка. М., 1983; *Фрумкина Р.М.* Теории среднего уровня» в современной лингвистике // Вопросы языкознания. 1996. № 2 и др.

Ведь сознание каждого человека формируется как под влиянием его индивидуального опыта, так и в результате инкультурации, в ходе которой он овладевает опытом предшествующих поколений. Таким образом, язык является не простым зеркалом, автоматически отражающим все окружающее, а призмой, через которую смотрят на мир и которая в каждой культуре своя. Язык, мышление и культура настолько тесно взаимосвязаны, что практически составляют единое целое и не способны функционировать друг без друга.

Отношения между языком и культурой могут рассматриваться как отношения части и целого. Язык может быть воспринят как компонент культуры и как орудие культуры. Однако в то же время он автономен по отношению к культуре в целом и может рассматриваться в качестве независимой, автономной семиотической системы. Каждый носитель языка одновременно является и носителем культуры, поэтому языковые знаки приобретают способность выполнять функцию знаков культуры и тем самым служат средством представления основных установок культуры. Именно поэтому язык способен отображать культурно-национальную ментальность его носителей.

4.2. Языковая картина мира

Путь от реального мира к понятию и выражению этого понятия в слове различен у разных народов и детерминирован различными природными, климатическими условиями, а также различным социальным окружением. В силу этих обстоятельств у каждого народа своя история, своя культурная и языковая картина мира. При этом культурная картина мира всегда богаче, чем языковая, но именно в языке культурная картина мира реализуется, вербализируется, хранится и передается из поколения в поколение. В этом процессе слова представляют собой не просто названия предметов и явлений, а кусочек реальности, пропущенный через призму культурной картины мира и поэтому приобретший специфические, присущие данному народу черты.

В то же время языковая практика свидетельствует, что язык не является механическим придатком какой-либо культуры, поскольку в этом случае он был бы не в состоянии использоваться в многочисленных ситуациях межкультурного общения. Лингвистическая относительность ограничивала бы потенциал языка рамками только одной культуры. В действительности одним из ведущих свойств языка является его универсальность, позволяющая человеку использовать язык в качестве средства общения во всех ситуациях, в том числе и по отношению к другим культурам. Именно эта универсальность языка позволяет ему осуществлять как внутрикультурное, так и межкультурное общение.

Как уже было отмечено ранее, каждая культура, формируясь в специфических географических, исторических, технологических и бытовых условиях, создает не только свой язык, но и свое специфическое видение мира, свою картину мира. Понятие «картина мира» было введено в научный обиход известным английским социальным антропологом Р. Редфилдом в середине прошлого столетия и приобрело широкое распространение к концу XX в., о чем свидетельствует огромное число публикаций отечественных и зарубежных ученых, посвященных различным аспектам изучения картины мира. Сегодня термин «картина мира» получил широкое употребление в самых разных областях знания: ученые говорят о научной, обыденной, физической, химической, языковой картинах мира и т.д. В культурологии, говоря о культурной картине мира, имеют в виду «систему образов, представлений, знаний об устройстве мира и месте человека в этом мире»¹. Важнейшими компонентами подобной картины мира являются система образов и представлений, способы мировосприятия, культурные нормы и ценности, культурные архетипы.

Обязательным условием существования, социального функционирования картины мира является ее материализация с помощью языка, что позволяет говорить о существовании языковой картины мира, которая в самом общем виде представляет собой совокупность знаний о мире, зафиксированных в языковой форме. В языковой картине мира каждое слово отражает не сам предмет или явление действительности, а то видение, которое придано носителю языка имеющимся в его сознании представлением, понятием об этом предмете или явлении. Слово как единица языка соотносится с обозначаемым предметом или явлением реального мира, однако в различных культурах это соответствие может быть разным, поскольку отличаются как сами эти предметы или явления, так и культурные представления о них. Например, английское понятие *house* гораздо шире, чем русское «дом». Для нас «дом» — место жительства, работы, любое здание и учреждение. Для англичанина понятие *house* означает только здание или строение. Домашний очаг передается словом *home*.

Как следует из вышесказанного, язык является важнейшим средством формирования знаний человека о мире, поскольку человек отражает мир в процессе своей жизнедеятельности и фиксирует результаты познания в языковой форме. Совокупность полученных знаний в науке принято называть языковой картиной мира. По своей сути языковая картина мира (как и всякая другая) является результатом переработки

¹ Столяренко Л.Д., Столяренко В.Е., Самыгин С.И. Культурология : учеб. пособие. Ростов н/Д : МарТ, 2004. С. 99.

информации об окружающем мире. Однако, как утверждают представители лингвокультурологии, отражение окружающего мира в виде языковой картины мира зависит от социального положения, культурного опыта и физического состояния ее носителя¹.

Мартин Хайдеггер писал, что термин «картина» предполагает прежде всего отображение чего-либо: «картина мира, сущностно понятая, означает не картину, изображающую мир, а мир, понятый как картина»². Картина мира, которую в самом общем виде можно назвать знанием о мире, лежит в основе общественного и индивидуального сознания, но картины мира у разных людей могут быть различными, например, у представителей разных эпох, разных социальных и возрастных групп, разных областей научного знания и т.д. В то же время люди, говорящие на разных языках, могут иметь близкие картины мира, а говорящие на одном языке — разные.

Таким образом, между картиной мира как отражением реальности и языковой картиной мира как фиксацией этого отражения в терминах, символах и знаках существует сложная взаимосвязь. Языковая картина мира формирует тип отношения человека к миру. Она задает его нормы поведения, определяет его отношение к миру. Каждый естественный язык отражает определенный способ восприятия и организации («концептуализации») мира. Совокупность всех значений образует в итоге соответствующую систему взглядов, которая становится обязательной для каждого носителя данного языка.

Языковая картина мира представляет собой коллективный продукт миропонимания отдельных языковых личностей. С одной стороны, условия жизни людей, окружающий их материальный мир определяют их сознание и поведение, что получает свое отражение в языке. С другой — человек воспринимает мир преимущественно через формы родного языка, который в известной мере детерминирует его мышление и поведение.

Способ представления мира у разных народов специфичен в силу действия разных факторов: природных, социальных, культурных, этнопсихологических. Языковая картина мира также этнокультурно специфична, поскольку формирует определенный тип отношения человека к миру, задает нормы его поведения в мире и его отношение к миру. Выражаемые в языке значения складываются в некую единую систему взглядов, которая принимается всеми носителями данного языка.

Подобно тому, как в культуре каждого народа отражаются общечеловеческие и этнонациональные компоненты, так и в языковой

¹ Городецкая Л.А. Лингвокультурная компетентность личности. М., 2007.

² Хайдеггер М. Искусство и пространство // Самосознание европейской культуры XX века. М., 1991. С. 103.

картине каждого языка отражаются как общие, уникальные компоненты культуры, так и своеобразие культуры конкретного народа. Универсальность языковой картины обусловлена единством видения мира представителями разных культур. Это принципиальное единство человеческой психики проявляется на разных уровнях организации языков. Межкультурное сходство языковых картин в общении людей проявляется в том, что во всех языках различают говорящего, слушающего и наблюдателя, равно как все языки различают вопросы и утверждения, и во всех языках присутствуют модальные и эмоциональные оценки того, о чем идет речь. Универсальные значения, одинаково осознаваемые всеми людьми в мире или представителями отдельных культур, создают почву для МКК, без них межкультурное взаимопонимание было бы в принципе невозможно.

Центральное место в картине мира любого народа занимает соответствующий тип сознания. В языковой картине мира таковым элементом выступает **языковое сознание**, представляющее собой «опосредованный языком образ мира той или иной культуры, т.е. совокупность перцептивных, концептуальных и процедурных знаний носителя культуры об объектах реального мира»¹. Языковое сознание реализуется в языковом поведении, которое определяется коммуникативной ситуацией, а также языковым и культурным статусом человека, его социальной принадлежностью, полом, возрастом, психологическим типом, а также рядом переменных параметров личности.

Сравнительное исследование языковых картин мира различных народов показывает, что сегодня существует два принципиально различающихся подхода в их изучении:

1) основывающийся на анализе межъязыкового сходства или расхождений носителей различных культур;

2) делающий акцент на языковом сознании представителей определенной лингвокультурологической общности, и в центре внимания при таком подходе оказывается образ мира, формируемый в данной культуре.

4.3. Языковая личность в межкультурной коммуникации

Основным субъектом языковой картины мира является языковая личность, которая в МКК рассматривается как специфический тип коммуниканта, обладающего культурной идентичностью, придерживающегося языковых, поведенческих и коммуникативных норм своей культуры и способного к эффективному межкультурному взаимодействию.

¹ Тимашева О.В. Указ. соч. М., 2004. С. 67.

Понятие «языковая личность» возникло в отечественной науке и получило распространение в 1980-е гг. благодаря работам Ю.Н. Караулова, В.В. Красных, С.Г. Тер-Минасовой, О.А. Леонтович и др.¹ Кроме того, Ю.Н. Караулов предложил структуру языковой личности, состоящую из трех уровней:

1) вербально-семантического, для которого характерно нормальное владение языком его носителями;

2) когнитивного, охватывающего интеллектуальную сферу личности и включающего понятия, идеи, концепты, складывающиеся у каждой личности в ее индивидуальную картину мира;

3) прагматического, охватывающего цели, мотивы, интересы, установки и направленное на осмысление реальной действительности в мире².

В исследованиях других ученых выделяются в структуре языковой личности пять основных компонентов:

1) языковую способность как потенциальную способность индивида к языковой форме общения;

2) коммуникативную потребность как субъективную необходимость участников общения достигнуть взаимопонимания;

3) коммуникативную компетентность как совокупность навыков и умений, чтобы осуществлять общение посредством языковых средств;

4) языковое сознание как отражение объективного мира в понятиях, образах и знаках;

5) речевое поведение как осознанная или неосознанная система поступков, направленных на эффективное взаимодействие с партнерами³.

Выделение данных компонентов детерминировано тем, что в МКК каждый участник выступает одновременно в следующих ролях:

■ отдельный индивид, обладающий только ему присущими чертами и качествами, сформированными в процессе его индивидуальной жизнедеятельности;

■ представитель тех или иных социокультурных групп, с которыми он объективно связан как гражданин и профессионал;

■ представитель какого-либо этнокультурного сообщества, выступающий носителем традиций, обычаев и других культурных ценностей данного сообщества;

■ представитель всего человечества.

¹ Караулов Ю.Н. Русский язык и языковая личность. М., 1987; Красных В.В. Указ. соч. М., 2003; Леонтович О.А. Русские и американцы: парадоксы межкультурного общения. М., 2005; Тер-Минасова С.Г. Указ. соч. М., 2000.

² Караулов Ю.Н. Указ. соч. М., 1987. С. 5.

³ Карасик В.И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс. М., 2004

Таким образом, в самом общем значении **языковая личность** — это личность, проявляющая себя в речевой деятельности, обладающая многоуровневой и многокомпонентной структурой. В лингвокультурологии языковая личность является важнейшей категорией, поскольку отражает в себе общечеловеческое и национальное, социальное и индивидуальное, духовное и физическое и т.д.

Каждая языковая личность уникальна, обладает собственным арсеналом знаний языка и особенностями его пользования, поскольку формируется на основе присвоения конкретным человеком всего языкового богатства, созданного предшественниками. В то же время необходимо отметить национальную составляющую в структуре языковой личности, поскольку не существует языковой личности вообще, она всегда национальна, всегда принадлежит к определенному лингвокультурному сообществу. Она обладает культурно обусловленной ментальностью, картиной мира и системой ценностей, так как через язык получает информацию о мире, обществе и культуре, носителем которой является.

В то же время, по мнению О.А. Леонович, языковая личность с точки зрения МКК представляет собой единство коллективного и индивидуального компонентов, которые сосуществуют в неразрывной связи друг с другом¹. Их единство обусловлено тем, что коллективный опыт каждого субъекта МКК суммируется из многократно проверенного индивидуального опыта, т.е. сложной мозаики индивидуальных переживаний, словоупотреблений и коммуникативных стратегий, которые обеспечивают ему выживание и полноценное существование в окружающем мире, а также из коллективной памяти и коллективного опыта. Доля коллективного компонента в структуре языковой личности может быть самой различной, поскольку языковая личность включает в свое языковое сознание и языковые особенности всех тех языковых групп, в состав которых она входит. Прежде всего данное утверждение относится к принадлежности личности к человечеству как единому целому. Универсальные черты, присущие личности как носителю языка, обуславливают единство человечества на основе этого признака как одного из определяющих структуру языковой личности. Кроме того, каждая языковая личность содержит в структуре своего языкового сознания коллективные черты, присущие определенным социокультурным группам, которые накладываются друг на друга, образуя в итоге многослойную структуру, объединяющую в себе черты самых разных языковых сообществ.

Для МКК важно то обстоятельство, что языковая личность обладает основными способами и приемами осмысления действитель-

¹ Леонович О.А. Введение в межкультурную коммуникацию. М., 2007. С. 101.

ности. Она способна выйти за пределы чувственно воспринимаемых явлений, преодолеть пространство и время, провести многоаспектную дифференциацию действительности. Память, воображение, внимание функционируют преимущественно на основе языка. Таким образом, язык является важнейшим средством познавательной деятельности человека, «основным элементом мышления». Кроме того, овладение языком является главным условием социализации и инкультурации человека. Именно через сферу языка индивид может ощутить принадлежность к миру и своему этносу, понять свою культурно-историческую идентичность.

Контрольные вопросы и задания

1. Раскройте смысл термина «язык коммуникации».
2. Какие вы знаете функции языка?
3. Что такое языковая картина мира?
4. Как связаны язык, мышление и культура?
5. В чем заключается гипотеза лингвистической относительности?
6. Как мир языка народа отражается в его культуре?
7. Что такое языковая личность и в чем ее отличие от личности человека?
8. Что такое, по вашему мнению, языковое сознание?

ГЛАВА 5

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

5.1. Сущность и детерминирующие процесса восприятия

Как уже было отмечено, главной отличительной особенностью процесса коммуникации является обязательное взаимопонимание партнеров. Без правильного восприятия, оценки и взаимопонимания весь процесс коммуникации теряет смысл. Для эффективной и успешной коммуникации с представителями других культур партнерам необходимы определенные знания, навыки и способности, которые формируют у них адекватное и верное взаимопонимание. Исследования отечественных и зарубежных ученых по проблеме межкультурного взаимопонимания позволяют сделать вывод, что здесь существует довольно много причин для непонимания и возникновения межкультурных конфликтов. Эти причины прямо или косвенно связаны с психологическим механизмом восприятия и состоянием межкультурной компетентности партнеров.

Процесс коммуникации начинается с наблюдения за партнером, его внешностью, голосом, особенностями поведения и т.д. Совокупность этих наблюдений составляет процесс **восприятия**, который в самом общем виде представляет собой отбор, организацию и интерпретацию чувственных данных. Эта исходная и обязательная составная часть коммуникации получила название **перцептивной стороны общения**. При этом термин «перцептивный» здесь используется не просто как «восприятие», а как познавательное восприятие собеседника или партнера. Восприятие своего партнера по коммуникации происходит в виде его «прочтения», в ходе которого расшифровываются особенности внутреннего мира и личности в целом по ряду внешних (в основном невербальных и паравербальных) проявлений. При этом одновременно осуществляется и эмоциональная оценка другого, предпринимается попытка понять логику его поступков и мышления и на основе этих знаний строить стратегию собственного поведения.

Каждый из нас убежден, что в состоянии правильно понять и оценить другого человека. Такого рода убеждение вызвано тем, что восприятие окружающих основывается на впечатлениях и представлениях

о нем. Вся информация о другом человеке мы получаем через органы чувств в форме ощущений, при этом полученной информации всегда придается определенное значение, т.е. она интерпретируется. Например, звук телефонного звонка, который мы слышим, является ощущением, а значение, которое придается этому звуку, будет нашей интерпретацией. В частности, неожиданный телефонный звонок в три часа ночи в большинстве случаев будет интерпретирован как тревожный сигнал о каком-то неординарном событии, а телефонный звонок среди дня мы интерпретируем как нормальную, ежедневную ситуацию.

Процесс восприятия предполагает отражение в сознании человека отдельных ощущений о предметах, ситуациях и событиях внешнего мира, в результате которых сенсорные данные отбираются и организовываются таким образом, чтобы мы могли понять как очевидные, так и скрытые характеристики окружающего мира. При этом восприятие мира и последующее суждение о нем не свободно от эмоций, мотиваций или представлений. Так, похожих на нас людей мы склонны воспринимать более позитивно, чем непохожих; такое отношение распространяется на тех, кто напоминает знакомых, с которыми мы когда-то имели опыт позитивного общения. Более того, на основании своего прошлого опыта человек структурирует и перерабатывает поступающие от органов чувств сигналы таким образом, что они могут служить для преодоления конкретных жизненных затруднений. Как правило, интерпретация и структурирование поступающей информации происходит на основании предыдущего опыта. Данный подход обеспечивает успешное преодоление затруднений и давно доказал свою практическую эффективность.

Вместе с тем восприятие человеком информации об окружающей среде носит избирательный характер. Культурный и жизненный опыт, эмоции, воспитание, образование каждого человека индивидуальны и неповторимы, и по этой причине разные люди просто не в состоянии давать одним и тем же событиям одинаковую интерпретацию. Получая информацию из окружающего мира, человек систематизирует и упорядочивает ее в удобной для себя форме. Это означает, что воспринимаемые вещи, люди, отношения, события и явления подразделяются на соответствующие группы, классы, виды, т.е. категории. В психологии этот процесс получил название «**категоризация**».

Категоризация помогает «упростить» действительность, сделать ее более понятной и доступной, что в свою очередь позволяет справиться с огромным потоком информации о людях, явлениях, событиях. Кроме того, с помощью категоризации становится возможным строить предположения и предсказания, структурировать и устанавливать связь

между нашими знаниями о людях и окружающем мире, описывая типичные образцы поведения и отдельные поступки людей, давая им характеристику. Если человек делит какую-либо область окружающего мира на категории, то тем самым он группирует все объекты данной категории (вещи, люди), исходя из их общих признаков, не учитывая их различий. Однажды созданная и использованная на практике категория впоследствии оказывает постоянное влияние на то, как человек будет воспринимать свое социальное окружение, других людей.

Категоризация является необходимым элементом процесса восприятия окружающего мира. Объекты категоризации приобретают ясность только в том случае, если установлено их четкое отличие от других объектов. Если категории уже сформированы, то мы принимаем их за само собой разумеющиеся, а границы между ними воспринимаем как нормальные. В то же время строго очерченные, жесткие категории затрудняют адекватное восприятие мира и создают проблемы, особенно в межличностном общении. Однако если какое-либо событие не может быть подвергнуто категоризации, то возникает беспокойство или даже страх по этому поводу, поскольку создается ситуация неопределенности и неясности. Для того чтобы легче справиться с разнородной окружающей действительностью, необходимы гибкие категории.

Вместе с тем при восприятии и оценке окружающего мира человек руководствуется своими представлениями о красоте, дружбе, свободе, справедливости и т.д., которые зависят от предыдущего жизненного опыта, личных интересов, воспитания, социально-экономических факторов и т.д. В силу действия всех этих факторов окружающий мир открывается в самых разных значениях: от самых благоприятных до несущих угрозу его жизни. Все это означает, что восприятие человеком действительности обусловлено культурными, социальными и личностными причинами. Из огромного числа факторов такого рода ученые выделяют четыре главных, которые в основном определяют восприятие действительности в процессе коммуникации:

- первого впечатления;
- «превосходства»;
- привлекательности;
- отношения к нам.

Фактор первого впечатления. Каждый человек имеет собственные представления и суждения о других людях, об окружающем мире и о самом себе. Все эти представления и суждения в процессе коммуникации формируют первое впечатление о партнерах и собеседниках. В разных ситуациях общения требуются различные представления о партнере — такие, которые помогали бы выстроить поведение и общение с ним.

В конкретных коммуникативных ситуациях необходимо представлять, как поведет себя партнер в данных обстоятельствах и что от него следует ожидать в данном контексте. Коммуникация строится по принципу «здесь и сейчас», и представление о партнере должно следовать этому принципу.

Для процесса коммуникации фактор первого впечатления имеет большое значение, поскольку образ партнера, который начинает формироваться сразу при знакомстве, становится регулятором всего последующего поведения. Первое впечатление позволяет правильно и эффективно начать общение в конкретной ситуации. Дело в том, что процессы коммуникации осуществляются в определенном контексте, рамки которого определяют правила поведения и возможную интерпретацию происходящего. Факторами, формирующими контекст коммуникации, чаще всего выступают место и время встречи, намерения и цели участников, наличие или отсутствие посторонних лиц, групповые нормы и т.д. От сочетания этих факторов и особенностей партнеров зависит «техника» общения. Выбор «техники» общения диктуется социокультурными и личностными характеристиками партнера, которые позволяют отнести его к какой-то категории или группе. В начале общения в фокусе восприятия оказываются признаки партнера, позволяющие определить его принадлежность к той или иной группе в соответствии с особенностями ситуации общения и требованиями к построению дальнейшего поведения.

Первое впечатление о человеке во многом зависит от его внешнего вида. Особенно много может сказать одежда. В каждой культуре существуют виды одежды, позволяющие сделать заключение о социальном статусе человека (дорогой костюм или рабочая роба), иногда — о событиях в его жизни (свадьба, похороны). Форменная одежда указывает на профессию ее владельца. Так, человек в форме милиционера уже одним своим присутствием может призвать к порядку. Одежда способна выделить человека, сфокусировав на нем внимание, а может и помочь затеряться толпе.

Зная «секреты» одежды, мы можем создать определенный образ партнера по общению, повысить собственный престиж, доказать свою значимость. В принципе это ничем не отличается от стремления паузосов иметь как можно более яркие и длинные перья, обладатель которых пользуется наибольшим уважением у соплеменников.

Прежде чем одеваться, индивид должен решить, зачем, для кого или для чего он это делает. Предположим, ему предстоит официальная встреча с иностранным деловым партнером. В этом случае с помощью правильно подобранной одежды он может создать благоприятное впечатление, вызвать доверие к себе, зарекомендовать себя лучшим образом.

В невербальном общении имеют значение цвет одежды и манера ее носить. Можно наблюдать следующие различия в одежде немцев и русских: у первых преобладают коричневые, желтые и бежевые цвета. Удивление у русских вызывает манера немцев носить обувь: при входе в дом они часто не снимают ее и могут даже лечь в ней на диван или кровать. Как правило, обувь не снимается в гостях, за столом. Это поведение объясняется тем, что на улицах Германии так же чисто, как и в домах. Широко известны рассказы, что немцы моют тротуары около своих домов с шампунем.

Кроме того, с помощью одежды можно передать самую разнообразную информацию. Так, о семейном статусе креолок с острова Ямайка можно судить по тому, как у них повязан головной платок. Если женщина показывает только один кончик головного платка, то это значит, что она еще свободна от семейных отношений, два открытых кончика означают, что она помолвлена, три — замужем, а четыре — разведена или овдовела. Чтобы узнать, замужем ли женщина острова Самоа, надо посмотреть, за каким ухом она носит цветок.

Полнота и характер первого впечатления зависят от таких качеств воспринимающего субъекта, как степень его уверенности в себе и его отношение к другим людям. Если один из участников общения уверен, что его суждения о другом точно соответствуют действительности, то он не будет заинтересован в получении обратной связи. В этом случае роль первого впечатления окажется решающей. Большинство людей неоднократно переживали ситуации, когда партнер по общению никак не реагировал на их поведение — это объяснялось тем, что он уже сделал заключение, которое невозможно было изменить.

В действии фактора первого впечатления важно, достоверно оно или ошибочно. Исследования показывают, что почти каждый взрослый человек, имеющий достаточный и разнообразный опыт общения, вполне способен точно определить почти все характеристики партнера — его психологические черты, социально-демографическую принадлежность и т.п. Но эта точность высока только в нейтральных обстоятельствах, т.е. в ситуациях, из которых искусственно устранены все возможные внешние влияния, зависимости между людьми и единственной целью является точное и полное восприятие другого человека. В реальных же ситуациях обязательно присутствует какой-то процент ошибок. Чем нейтральнее отношения между партнерами по коммуникации, чем более они заинтересованы друг в друге, тем больше вероятность ошибок при первом впечатлении.

Фактор превосходства. Первое впечатление создает только основу для дальнейшего общения, но его оказывается недостаточно для по-

стоянного и длительного общения. В постоянном общении становится важным более глубокое и объективное восприятие партнера. В этой ситуации начинает действовать фактор «превосходства», в соответствии с которым происходит определение статуса партнера по коммуникации. Исследования показывают, что для определения этого параметра коммуникации служат два источника информации:

- 1) одежда, включающая все атрибуты внешности человека, в том числе и знаки различия, очки, прическу, драгоценности и т.п.;
- 2) манера поведения (как сидит, ходит, разговаривает и смотрит человек во время общения).

В самом деле, в одежде и манере поведения так или иначе заложена информация, свидетельствующая о принадлежности человека к той или иной социальной группе или о его ориентации на какую-то группу. Различные элементы одежды и поведения служат знаками групповой принадлежности как для самого человека, так и для окружающих его людей. Правильное понимание знаков такого рода во многом определяет общение и взаимодействие людей.

В прежние времена это было настолько важно, что люди определенного профессионального статуса или общественного положения не только могли, но и должны были носить определенную одежду в соответствии с неписаными нормами и строгими предписаниями. Например, в Китае вплоть до XX в. самой распространенной одеждой был халат, и социальное положение владельца кодировалось фасоном и цветом халата. Так, халат желтого цвета мог носить только император, коричневого и белого цветов — престарелые сановники, красного и синего — герои. Студенты носили халаты голубого цвета, крестьяне — белого, бедняки — черного.

В настоящее время, когда практически во всех культурах исчезли столь жесткие предписания и ограничения, роль одежды в кодировании социального положения человека все же остается значимой. Можно, вероятно, говорить о существовании неофициальной знаковой системы одежды и внешних атрибутов человека, элементы которой одновременно являются признаками, определяющими формирование первого впечатления о его статусе. Здесь наиболее важными являются три показателя:

- 1) цена (чем она выше, тем выше статус);
- 2) силуэт (одежда людей высокого социального положения отличается «строгим», «официальным» силуэтом);
- 3) цвет (в разных странах конкретные цвета могут иметь разное значение).

Все эти особенности неосознанно фиксируются сознанием человека и влияют на оценку статуса, следовательно, и на тип взаи-

моотношений в форме превосходства или равенства партнеров по коммуникации.

В некоторых странах, например в Китае, важное значение при общении придается неформальным отношениям. Вас могут спросить о возрасте, семейном положении, детях, что следует понимать как искренний интерес к вам. По этой причине вас могут пригласить в гости или в ресторан, где подадут не менее 20 разных блюд. Отказываться ни от одного из поданных блюд не следует, надо попробовать хотя бы немного каждое из них. Традиционным завершением китайского застолья является подача супа — это сигнал, что обед близится к концу. После супа гость должен первым встать из-за стола.

Китай — самая церемониальная страна в Азии, там принято говорить много тостов, но совсем не обязательно при этом чокаяться бокалами. Если все же за столом чокаются, то строго соблюдается правило: младший участник застолья должен чокнуться верхней частью своего бокала о ножку бокала более старшего, тем самым показывая, что он ставит себя ниже сотрапезника. Тот, кто разливает напитки, должен наполнять чужие бокалы до краев, иначе это воспринимается как неуважение.

Отношения превосходства или равенства определяются также манерой поведения коммуникантов, позволяющей судить о статусе человека. Каждый из нас по манере поведения может определить свое равенство или неравенство в общении с другими. Дело в том, что в процессе общения в той или иной степени проявляются интерес к партнеру, реакции на информацию и действия, настроение, состояние и т.д. Внешне эти признаки выглядят, например, как высокомерие, наглость, уверенность в себе и т.п. Такое поведение может восприниматься по-разному, но оно почти всегда свидетельствует об определенном превосходстве. На это же указывает ряд мелких деталей общения: расслабленная поза (означает превосходство в ситуации); партнер смотрит в окно или осматривает свои ногти (явная демонстрация превосходства). Если речь непонятна для собеседника, говорящий употребляет много специальных терминов, иностранных слов, т.е. не стремится к тому, чтобы его поняли, то это воспринимается как интеллектуальное превосходство.

Особенно часто фактор превосходства можно наблюдать при МКК, когда человек оказывается в ситуации, которую он не понимает, в которой он плохо ориентируется, что влечет за собой определенную зависимость от своих партнеров по общению. В этом случае тот, кто, напротив, прекрасно понимает суть происходящего, иначе говоря, хозяин ситуации, обязательно будет вести себя уверенно, независимо и, следовательно, демонстрировать в манере поведения элементы превосходства.

Таким образом, действие фактора превосходства начинается тогда, когда при общении человек фиксирует превосходство другого над собой по знакам в одежде и манере поведения. С одной стороны, на этой основе он может строить свое поведение в данный момент, а с другой — при оценке личности партнера может допускать ошибки, преувеличивая или преуменьшая те или иные его качества.

Фактор привлекательности. Путем психологических исследований достоверно установлено, что существуют реальные основания для восприятия и понимания человека по его внешности. Доказано, что почти все детали внешнего облика человека могут нести информацию о его эмоциональном состоянии, отношении к окружающим, отношении к себе, состоянии его чувств в данной ситуации общения. В этом проявляется действие фактора привлекательности при коммуникации.

По своей сущности фактор привлекательности имеет ту же социальную природу, что и фактор превосходства, поэтому их механизмы схожи. Знаки привлекательности следует искать не в разрезе глаз или цвете волос, а в социальном значении того или иного признака, который служит знаком привлекательности. У каждого народа существуют свои, отличающиеся друг от друга каноны красоты и одобряемые или не одобряемые обществом типы внешности. В этом отношении привлекательность представляет собой не что иное, как степень приближения к соответствующему типу внешности, максимально одобряемой той социокультурной группой, к которой принадлежит человек.

Китайцы, например, при контактах с представителями других культур с самого начала большое внимание уделяют их внешнему виду и манере поведения. На этой основе они пытаются определить статус своих собеседников и в дальнейшем преимущественно ориентируются на людей с более высоким статусом, как официальным, так и неофициальным. Кроме того, среди партнеров они выделяют людей, которые выражают симпатии китайской стороне. Именно с такими людьми они стараются больше контактировать и взаимодействовать.

Наиболее значимым признаком фактора привлекательности является телосложение человека. Принято выделять три основных типа телосложения:

- эндоморфное (пикническое) — склонные к полноте люди;
- мезоморфное — стройное, сильное, мускулистое телосложение;
- эктоморфное (астеническое) — высокие, худые, хрупкие фигуры.

Давно доказано, что тип телосложения связан с некоторыми психологическими чертами личностями. Так, пикники обычно более общительны, склонны к комфорту, переменчивы в настроениях, атлеты

характеризуются высоким жизненным тонусом, любовью к приключениям, астеники обычно более сдержаны, молчаливы, спокойны. В обычном сознании людей эти связи зафиксированы довольно прочно.

Сами по себе типы телосложения не имеют принципиального значения для коммуникации. Главное здесь — какой тип телосложения социально одобряется, а какой — нет. Привлекательность определяется социально одобряемым типом и усилиями, затраченными на его получение. На первый взгляд, утверждение такого рода кажется несколько абсурдным, поскольку тип телосложения задан природой и не изменяется, однако по-разному оцениваются, например, толстяк, который не скрывает своей полноты, и толстяк, который стремится выглядеть подтянуто. Здесь знаком привлекательности являются усилия, затраченные на приближение к идеалу. Фактором привлекательности является стремление человека выглядеть социально одобряемым и быть отнесенным к группе с социально одобряемыми знаками.

Фактор отношения к нам. Как правило, рассмотрение процесса общения ограничивается вопросами восприятия и понимания других людей. Однако совершенно очевидно, что здесь также важен вопрос об отношении к нам партнера при коммуникации: люди, которые нас любят или хорошо к нам относятся, кажутся нам значительно лучше тех, кто относится к нам плохо. Фактор отношения к нам проявляется при общении в чувствах симпатии или антипатии, в согласии или несогласии с нами.

В практике общения существует большое количество косвенных признаков согласия. Это и определенное поведение — кивки, одобряющие и ободряющие улыбки в нужных местах, — и многие другие проявления, выражающие отношение человека к окружению. Главное в них — выражение согласия с нашей позицией, тогда выключается механизм восприятия по фактору отношения к нам. Основой этого фактора служит представление о так называемых субъективных группах, которые не существуют в природе, т.е. не детерминированы общественными отношениями, а имеются только в нашем сознании. Например, человек считает себя умным, знающим инженером, хорошо разбирающимся в политике и футболе, счастливым в семейной жизни и т.д. Это то же, что относить себя к группам умных людей, знающих инженеров, знатоков политики, футбола и др. Естественно, что знаком принадлежности к этим группам будет согласие с ними.

Действие отмеченных факторов происходит постоянно в процессе восприятия, однако роль и значение каждого из них в той или иной конкретной ситуации различны, поэтому восприятие одних и тех же явлений каждый раз происходит специфическим образом. В резуль-

тате восприятие человеком окружающего мира носит избирательный характер. Люди, ситуации, явления и предметы своего окружения воспринимаются индивидами не абсолютно адекватно и не такими, как их описывают другие наблюдатели, а чаще всего такими, какими эти индивиды ожидают их увидеть. При этом одни объекты воспринимаются вполне осознанно, внимательно, поскольку являются особо значимыми, а другие рассматриваются приближенно или же вообще игнорируются. Важнейшим фактором, управляющим этим процессом, является степень значимости объекта для воспринимающего. Так, если необходимы капли от насморка, то в поле восприятия будут попадать все аптечные киоски с изображением зеленого креста, а все другие знаки будут ускользать из поля зрения. Восприятие всех явлений окружающего мира фильтруется через упорядоченную систему установок, значимости полученной информации, а также ожиданий, интересов, чувств, черт характера.

5.2. Культура и восприятие

Представления человека о мире всегда относительно, разнообразны и зависят от того, в какой культуре он родился и воспитывался. Чтобы понять, почему представитель другой культуры ведет себя определенным образом в данном социокультурном контексте, следует прежде всего разобраться, как он воспринимает этот мир, увидеть ситуацию его глазами, представить себе, как работает его восприятие.

Окружающий человека мир преломляется в его сознании через призму его родной культуры, модифицированной на основе индивидуальных восприятий личности. При этом мир не воспринимается пассивно, а определяется системой воззрений, верований, культурных традиций, нравственных ценностей, убеждений, предрассудков и стереотипов. На отношение человека к миру также влияет множество субъективных факторов, начиная от остроты зрения индивида, его роста, жизненного настроения, отношения к воспринимаемому объекту и кончая глубиной знаний о мире. В результате формируется упрощенная модель окружающей действительности, которая помогает ему ориентироваться в сложном мире: наши поступки в известной мере определяются тем, каким мир кажется нам, а не тем, каков он на самом деле. В этом смысле человек является пленником собственных восприятий.

Взаимодействуя и общаясь друг с другом, люди из разных культур исходят из разного перцептивного опыта. Однако физический механизм восприятия един для всех индивидов: органы чувств подают сигнал через нервную систему в мозг, где происходит его идентификация и интерпретация. Если процесс формирования ощущений у всех людей

одинаков, то процесс идентификации и интерпретации полученных ощущений определяется культурой. Это не означает, что все представители одной культуры абсолютно одинаково воспринимают мир: в рамках одной культуры можно встретить большой спектр различий, но именно культура определяет нашу субъективную реальность, проявляясь в восприятии и поведении. **Поведение** — реакция человека на восприятие окружающего мира, которая культурно обусловлена. Каждая культура дает свое представление об окружающем мире, и лишь понимая представления других человек способен общаться с ними, понимать их и свое поведение.

Восприятие формируется через активное взаимодействие человека с окружающей его культурной и естественной средой и зависит от таких факторов, как пол, опыт, воспитание, образование, потребности и т.д. Но не только эти характеристики оказывают влияние на формирование восприятия. Культурная и социальная среда, в которой происходит становление человека, играют значительную роль в способе его восприятия окружающей действительности. Влияние культурной составляющей восприятия можно видеть особенно отчетливо в общении с людьми, принадлежащими другим культурам.

Показательным примером роли культуры в восприятии является рассказ американской учительницы, работавшей в Австралии с детьми австралийских аборигенов. На перемене между уроками она предложила поиграть в игру, в которой водящий ставится в центр круга, ему завязываются глаза, и он должен отгадать, кто до него дотронется. Догадываться он должен был без повязки на глазах. Дети австралийских охотников не понимали, в чем состоит суть игры, так как, глядя на отпечатки следов на песке, они легко догадывались, кто до них дотрагивался. На уроке после этой игры учительница была удивлена, что дети совсем не слушали ее объяснений и не хотели учить алфавит. Позже она поняла, что они сочли ее глупой, потому что она не умеет угадывать человека по его следам, и решили, вполне резонно, что она вообще вряд ли может их научить чему-то стоящему.

Значительное количество жестов, звуков и типов поведения в целом интерпретируется носителями различных культур неодинаково. Например, если иностранец подарит своему русскому другу на день рождения восемь прекрасных роз, т.е. четное число, это будет воспринято негативно, потому что в русской культуре четное число цветов обычно приносят усопшим.

Этот простой пример служит хорошей иллюстрацией того, что культурная принадлежность человека определяет интерпретацию им того или иного факта, т.е. когда при восприятии какого-либо элемента

реальности добавляется компонент культуры, то его «объективная» интерпретация становится еще более проблематичной. Это объясняется тем, что культура дает человеку определенное направление в восприятии мира органами чувств, и это влияет на то, как интерпретируется и оценивается информация, получаемая из окружающего мира. Например, мы довольно точно замечаем различия людей внутри своей культурной группы, в то время как представителей других культур мы часто воспринимаем похожими друг на друга. Так, для большинства русских все кавказцы почти не отличаются друг от друга. Результатом такого восприятия стало широко распространенное выражение «лицо кавказской национальности», несмотря на всю его абсурдность. Можно сказать, что, подвергая большие группы людей одинаковому воздействию, культура генерирует похожие значения, смыслы и схожее поведение ее членов.

Другой культурной детерминантой, определяющей восприятие человеком реальности, является язык, на котором он говорит и выражает свои мысли. В свое время ученые задались вопросом: действительно ли люди из одной языковой культуры видят мир иначе, чем из другой? В результате наблюдений и исследований этого вопроса сложились две точки зрения — номиналистская и релятивистская.

Номиналистская позиция исходит из утверждения, что восприятие человеком окружающего мира осуществляется без помощи языка, на котором мы говорим. Язык является просто внешней «формой мысли», поэтому в ходе мыслительной деятельности в сознании всех людей формируются одинаковые образцы реальности, которые могут быть выражены различными путями на разных языках. Другими словами, любая мысль может быть выражена на любом языке, несмотря на то что в одних языках потребуется больше слов, а в других — меньше. То, что люди говорят на разных языках, не означает, что у них разные перцептуальные миры и по-разному протекают мыслительные процессы.

Релятивистская позиция предполагает, что язык, на котором мы говорим, особенно структура этого языка, определяет особенности мышления, восприятие реальности, структурные образцы культуры, стереотипы поведения и т.д. Эта позиция представлена гипотезой Э. Сепира и Б. Уорфа (подробнее о сути этой гипотезы см. параграф 4.2).

Убедительными аргументами в пользу этой гипотезы являются также терминологические вариации в восприятии цветов в разных культурах. Так, представители англоязычных культур и индейцы навахо воспринимают цвета по-разному. Индейцы навахо используют одно слово для синего и зеленого, два слова — для двух оттенков черного, одно слово — для красного. Таким образом, восприятие цвета — культурно

обусловленная характеристика, причем различие культур в восприятии цвета проходит в двух плоскостях: во-первых, культуры различаются как по количеству цветов, имеющих свои названия, так и по степени точности различия оттенков одного и того же цвета в данной культуре. Каждая культура устанавливает определенный спектр, в котором находятся границы, отделяющие одно название от другого. Например, голубому цвету в русской культуре соответствует светло-синий в немецкой и т.д. Во-вторых, значение, которое придается цвету, также существенно меняется от одной культуры к другой. В одной культуре красный цвет означает любовь, черный – печаль, белый – невинность, а для представителей другой культуры тем же самым цветам дается другая интерпретация: например, красный во многих культурах ассоциируется с опасностью или гибелью.

5.3. Межличностная аттракция в межкультурной коммуникации

Среди всех людей, составляющих круг общения любого индивида, всегда кто-то нравится ему больше, кто-то меньше, а есть и те, кто вообще не вызывают положительных эмоций. В этом факте проявляется оценочное отношение людей друг к другу. Стремление нравиться другим людям и их взаимные встречные чувства составляют важную сторону жизни каждого индивида и играют также значительную роль в межкультурных контактах людей.

Процесс предпочтения одних людей другим, взаимного притяжения между людьми, взаимной симпатии получил название **межличностной аттракции**. По своей сути межличностная аттракция представляет собой оценочную реакцию одного человека по отношению к другому, которая побуждает его действовать определенным образом при их взаимодействии. Тем самым аттракция предстает разновидностью восприятия, определяющей содержание, характер и стиль межличностной коммуникации.

В практической жизни привлекательность одного человека для другого проявляется в широком диапазоне эмоциональных состояний, которые формируются под влиянием внешних и внутренних факторов межличностной аттракции.

К внешним факторам аттракции, т.е. не связанным непосредственно с процессом взаимодействия, можно отнести следующие:

- степень выраженности у человека потребности в аффилиации;
- эмоциональное состояние партнеров по общению;
- пространственная близость партнеров.

Потребность в аффилиации. Данная потребность проявляется в стремлении создавать и поддерживать удовлетворительные отношения с другими людьми, желание нравиться, привлекать внимание, интерес, чувствовать себя ценной и значимой личностью. Степень выраженности данной потребности у того или иного человека в значительной мере определяет тип его межличностного поведения. Если потребность в аффилиации выражена слабо, то человек производит впечатление необщительного, избегающего людей. Тот, у которого данная потребность выражена очень сильно, постоянно ищет контакта с другими, стремится к людям, старается сделать так, чтобы его заметили. Общая направленность на людей, непереносимость одиночества оказывается для человека с ярко выраженной потребностью в аффилиации фактором, усиливающим в его глазах привлекательность другого человека как потенциального партнера по общению.

Эмоциональное состояние. Экспериментально установлено, что человек, переживающий положительные эмоции, смотрит на окружающих чаще, чем когда он находится в нейтральном, агрессивном или подавленном настроении. Для человека с негативными эмоциями другие люди либо просто не существуют, либо на них переносится плохое настроение. Таким образом, то, как индивид относится к другим людям, и то, как они относятся к нему, формирует общее эмоциональное состояние, влияющее на тип и характер процесса коммуникации.

Пространственная близость. Действие этого фактора состоит в том, что при прочих равных условиях чем ближе пространственно находятся люди друг к другу, тем вероятнее их взаимная привлекательность. Влияние пространственной близости имеет решающее значение для установления межличностных контактов. В детские годы круг друзей формируется прежде всего из сверстников, живущих близко друг от друга, а также из одноклассников. Брачными партнерами чаще всего становятся люди, либо живущие недалеко друг от друга, либо те, кто учится или работает вместе.

Пространственная близость влияет и на продолжительность отношений. Огромное количество дружеских отношений, влюбленностей, ухаживаний прекращается под воздействием пространственной удаленности. Поговорка «с глаз долой — из сердца вон» во многом верна именно потому, что указывает на сложность поддержания общения на расстоянии. Сохранение отношений вопреки расстояниям можно объяснить только тем, что получаемые в результате этих отношений положительные результаты перевешивают затраченные усилия.

Пространственная близость выступает фактором межличностной аттракции прежде всего потому, что люди, живущие неподалеку

друг от друга, находятся в сходной среде, пользуются одинаковой социальной структурой, потребляют одни и те же культурные ценности. В результате у них появляются общие вопросы и проблемы, что способствует их общению и взаимодействию. Следствием этого становятся близкие контакты и взаимоотношения между ними, т.е. устойчивая коммуникация.

Рассмотренные факторы можно считать **внешними детерминантами** аттракции именно потому, что они выступают в качестве ситуативных условий, способствующих или препятствующих общению между людьми. Вместе с тем как только люди начинают процесс взаимного общения, начинает действовать новая группа факторов, вызванных самим процессом межличностного общения. Данная группа факторов межличностной аттракции получила название **внутренних**.

К внутренним, или собственно межличностным, детерминантам аттракции относятся:

- физическая привлекательность партнера по общению;
- демонстрируемый стиль общения;
- фактор сходства между партнерами по общению;
- выражение личного отношения к партнеру в процессе общения.

Физическая привлекательность. Человеческая психика воспринимает красоту как важный элемент установления и развития межличностных отношений. Этот фактор проявляет свое действие, начиная с четырех лет, когда красота человека обеспечивает ему более высокую популярность по сравнению со сверстниками. Уже в этом возрасте, осознавая привилегированное положение красивых сверстников, дети утверждают, что лучше быть красивым, потому что тогда их все будут любить и не будут обижать.

Исследования взаимосвязи красоты и коммуникабельности позволяют сделать вывод, что красивые люди обладают более развитыми коммуникативными навыками, что объясняется различными условиями социализации красивых и некрасивых людей. Было также замечено, что у более красивых мужчин и женщин в общении с другими людьми преобладает ориентация непосредственно на партнера. Здесь действует ореол «красивый — значит хороший», так как люди ассоциируют красоту с положительными личными качествами, а некрасивость — с отрицательными.

В то же время было установлено, что более высокий уровень физической привлекательности не обеспечивает стабильного успеха в долговременных отношениях: влияние внешней привлекательности обычно более высоко вначале общения и снижается по мере того, как раскрываются другие черты партнера по общению.

Стиль общения. Важным фактором межличностной аттракции является манера поведения. Вероятно, каждому человеку знакомо: общение с одними людьми приносит больше удовлетворения, чем с другими. Те, кто проявляет при общении щедрость, решительность, великодушие, нежность, коммуникабельность, как правило, нравятся больше, чем те, кого воспринимают как скупых, холодных, апатичных и робких.

Кроме того, в коммуникативистике выделяют поддерживающий и неподдерживающий стили общения. **Поддерживающий** стиль можно определить как тип поведения, в результате которого партнер по общению начинает больше себя ценить. К данному стилю общения относятся:

- обращение к партнеру по имени, что демонстрирует внимание к данной личности — восприятие такого обращения, как правило, окрашено положительной эмоцией;
- комплименты, т.е. похвала, содержащая небольшое преувеличение положительных качеств того человека, которому делается комплимент;
- прямое признание, т.е. прямое согласие с собеседником, которое сообщается непосредственно партнеру;
- выражение положительных чувств, при котором один из партнеров вербально или невербально сообщает другому о положительных эмоциях, вызванных их общением;
- благодарности.

Неподдерживающий стиль — тип поведения, в результате которого партнер по общению начинает оценивать себя ниже и меньше. К этому стилю общения относятся:

- уход от обсуждения, когда партнер по коммуникации переводит разговор на другую тему;
- безличные предложения — подчеркнуто правильная речь, означающая отказ от личного общения;
- прерывание говорящего;
- противоречие между вербальным и невербальным содержанием общения.

Сходство. В основе этого фактора лежит принцип когнитивного соответствия, согласно которому приятный человек — тот, кто согласен со мной. Принцип когнитивного соответствия предполагает, что люди имеют психологическую потребность в согласованности, последовательности своих действий. Социокультурные установки, чувства, ценности человека взаимосвязаны между собой, и это обеспечивает относительное равновесие и стабильность его жизнедеятельности. По этой причине он стремится поддерживать эту согласованность или создавать ее, если

она утрачена. Сохранение устойчивости и равновесия достигается за счет коммуникации, которая дает необходимые знания и навыки для полноценного существования человека.

Исследование этого фактора межличностной аттракции нашло свое выражение в теории коммуникативных актов, согласно которой межличностная коммуникация — один из способов, с помощью которого человек пытается поддерживать состояние когнитивного баланса, или симметрии. Самый простой акт коммуникации может быть представлен как ситуация, в которой один человек сообщает другому информацию о каком-либо предмете. Если партнеры по общению имеют сходные взгляды и чувства относительно обсуждаемого предмета, то их отношения симметричны. Если же их взгляды и чувства относительно данного предмета расходятся, то их отношения асимметричны. Иными словами, люди, имеющие сходные ценностные ориентации, испытывают взаимную привлекательность. При этом чем более сходны установки партнеров, тем сильнее ощущение реальности и значимости их взглядов, что является источником поддержания коммуникативной компетенции. Напряжение, вызванное расхождением взглядов, создает дискомфорт, от которого человек старается избавиться путем согласования своего поведения с поведением другого человека.

В общем и целом сходные цели сближают людей в их общении друг с другом, но иногда сходство может стать фактором, снижающим межличностную аттракцию — так, в ситуациях соперничества два человека, имеющие одинаковые цели, часто начинают негативно воспринимать друг друга. Вряд ли двое мужчин, добивающихся одной женщины, станут хорошими друзьями. Или две женщины, претендующие на одно рабочее место, едва ли понравятся друг другу.

Личное отношение к партнеру. Важнейшей внутренней детерминантой межличностной аттракции является выражение личного отношения к партнеру в ходе общения. Эффективная и успешная аттракция возникает в ответ на положительные действия, а неприязнь — на отрицательные. Индивид положительно относится к тем людям, которые его хвалят, любят, сотрудничают с ним, и напротив, отрицательно воспринимает тех, кто его критикует, ненавидит или является его конкурентом. Психологи давно заметили, что эмоциональная реакция на положительные действия со стороны другого человека определяется не столько самими действиями, сколько тем, как они интерпретируются, какие мотивы приписываются субъекту, какой смысл имеет для человека соответствующая оценка. Здесь важно, воспринимает человек эти действия как адресованные ему лично или как безличные, как просто привычное для субъекта поведение в данной ситуации. В то же время

чрезмерные комплименты и похвалы порождают вопрос об искренности и мотивации такого поведения и общения.

Таким образом, межличностная аттракция определяется действием целого ряда факторов. Положительное восприятие другого человека может зависеть от эмоционального состояния самого воспринимающего, от степени выраженности у человека потребности в аффилиации, от того, находится данный человек рядом или далеко. Людям скорее нравятся те, кто имеет взгляды, образование, ценности, статус, сходные с их собственными, а также те, чье поведение и стиль общения поддерживает их самоуважение и достоинство.

5.4. Атрибуция в межкультурной коммуникации

В процессе межкультурного взаимодействия человек воспринимает другого вместе с его действиями и через действия. От адекватности понимания действий и их причин во многом зависит построение взаимодействия с другим человеком, а в конечном счете — успешность общения с ним. При этом чаще всего причины и процессы, определяющие поведение другого человека, остаются скрытыми и недоступными. Поскольку имеющейся информации чаще всего оказывается недостаточно, а потребность сделать причинные выводы остается, то индивиды начинают не столько искать истинные причины поведения своих партнеров, сколько приписывать их. Таким образом, попытки сформировать представление о других людях и объяснить их действия без достаточной для того информации заканчиваются додумыванием причин их поведения, которые кажутся свойственными тому или иному индивиду. В основе приписывания лежит сходство поведения воспринимаемого лица с каким-то другим примером или образцом, имевшим место в аналогичной ситуации.

Естественно, что механизм такого процесса понимания стал предметом научного интереса психологов. Это постепенно привело к появлению самостоятельного направления в социальной психологии, предметом исследования которого стали процессы и результаты приписывания причин поведения. В социальной психологии объяснение способов, используемых для определения причин социального поведения, осуществляется в рамках теории казуальной атрибуции.

В современной науке **атрибуция** рассматривается как процесс интерпретации, посредством которого индивид приписывает наблюдаемым и переживаемым событиям или действиям определенные причины. Интерпретация причин поведения человека предпринимается в первую очередь тогда, когда оно не укладывается в те представления и логиче-

ские объяснения, которыми пользуется в своей жизни объясняющий. Именно в ситуациях межкультурных контактов существование атрибуций особенно отчетливо, так как постоянно приходится объяснять «необычное» поведение.

Возникновение интереса к свойству атрибуции обычно связывают с работами выдающегося американского психолога Фрица Хайгера¹. Размышляя о том, как происходит «наивный анализ поведения» у любого обычного человека, Хайгер указал на решающую роль приписывания другому намерения совершить какой-либо поступок. Согласно его предположениям, в поведении каждого человека можно выделить две основные компоненты:

1) старание, которое рассматривается как сумма намерений совершить действие и усилий, прилагаемых для осуществления этих намерений;

2) умение, определяемое как разница между способностями совершить действие и объективными трудностями, препятствующими совершению этих действий.

Поскольку намерения, усилия и способности принадлежат человеку, а трудности определяются внешними обстоятельствами, то «наивный наблюдатель», приписав основную роль какому-либо из этих факторов, сможет сделать вывод о том, почему человек совершил действие. Его заключения сводятся к тому, что «он сам такой» (приписывается ответственность действующему) или же что «так сложились обстоятельства» (причина действия связана с внешней средой).

Таким образом, в соответствии с представлениями Хайдера, наблюдатель, владея только информацией о содержании действия, может объяснить поступок либо личностными особенностями, либо влиянием внешнего окружения. По его мнению, построение атрибуций связано с желанием упростить окружающую среду и попытаться предсказать поведение других людей. В этом контексте атрибуции выполняют важнейшую психическую функцию — делают события и явления предсказуемыми, контролируруемыми и понятными.

Иное объяснение атрибуции, позволяющее найти ее причину и в личности, и в окружении, предложил Гарольд Келли². По его мнению, информация о каком-либо поступке оценивается в трех аспектах:

- согласованности;
- стабильности;
- различении.

¹ Heider F. The Psychology of Interpersonal Relations. N.Y., 1958.

² Kelly H. Attribution Theory in Social Psychology. Linkoln, 1967.

Согласованность означает степень уникальности действия с точки зрения принятых в обществе норм поведения. При этом низкая согласованность отражает уникальность данного поведения, а высокая говорит о том, что данное действие является обычным для большинства людей в данной ситуации.

Стабильность поведения подразумевает степень изменчивости реакций данного человека в привычных ситуациях. О высокой стабильности говорят, когда человек ведет себя неизменно, низкая же свидетельствует о том, что данное действие уникально для подобных обстоятельств (совершается только сегодня). Различие определяет степень уникальности данного действия по отношению к данному объекту. Низкое различие предполагает, что человек ведет себя так же и в других подобных ситуациях. Высокое различие предполагает уникальность сочетания реакции и ситуации.

По мнению Келли, различные сочетания высоких или низких значений факторов определяют отнесение причины поступка либо к личностным особенностям (личностная атрибуция), либо к особенностям объекта (стимульная атрибуция), либо к особенностям ситуации (обстоятельственная атрибуция). При **личностной атрибуции** поведение человека рассматривается с точки зрения его уникальности или традиционности, т.е. определяется, насколько поведение данного человека свойственно другим людям. При **стимульной атрибуции** внимание к поведению человека акцентируется на следующих вопросах: ведет ли человек себя одинаково по отношению к разным людям или предметам? зависит ли характер поведения от объекта действий и его особенностей? Обстоятельственная атрибуция устанавливает зависимость поведения человека от особенностей ситуации, в которой происходит действие.

Таким образом, каждый из участников коммуникации, оценивая другого, стремится построить собственную систему понимания причин поведения партнера. В обыденной жизни люди, как правило, не знают действительных причин поведения другого человека или знают их недостаточно. Исследования показывают, что у каждого человека есть свои привычные объяснения чужого поведения. Так, для одних характерна личностная атрибуция — эти люди в любой ситуации склонны находить виновника случившегося события, приписывать причину произошедшего конкретному человеку, но только не себе. Другие придерживаются обстоятельственной атрибуции, в соответствии с которой винят обстоятельства, не стремясь выявить конкретного виновника. Наконец, третьи руководствуются стимульной атрибуцией: человек видит причину случившегося в предмете, на который было направлено действие, или в самом пострадавшем. Например, успех школьницы на экзамене

можно приписать либо ее умственным способностям, старательности и упорной работе, либо легким вопросам в билете, либо тому, что она сумела воспользоваться шпаргалкой. Ссору между влюбленными молодыми людьми можно объяснить либо дурным характером одного из них, либо происками и сплетнями недоброжелателей и завистников, строящих им козни.

Результаты многих исследований процесса атрибуции свидетельствуют о том, что в экспериментальных условиях люди часто оценивают поведение других так, словно они определяют причины их поведения по той или иной схеме атрибуции. Однако в реальной жизни подобное случается крайне редко. Рассмотренные модели атрибуции предполагают сложный анализ разнообразной информации о действиях человека. Между тем далеко не всегда есть вся необходимая информация и время для ее анализа — в повседневной жизни человек обычно недостаточно информирован о действительных причинах поведения другого или даже не знает о них вовсе. В этом случае в условиях дефицита информации он начинает приписывать другим людям причины поведения, чтобы дать разумное объяснение их действиям. Создается целая система такого приписывания, результатом которой являются необъективные, ошибочные атрибуции.

Существует несколько причин, почему люди создают необъективные атрибуции. Исследователи атрибуции говорят о двух классах подобных причин:

- 1) различия в имеющейся информации и позиции наблюдения;
- 2) мотивационные различия.

Первый класс причин очевиднее всего проявляется при анализе различий в приписывании причин поведения, которое производится автором действия и сторонним наблюдателем. Действительно, атрибуция зависит от точки зрения на ситуацию наблюдателя. Очевидно, что любая ситуация изнутри выглядит иначе, чем снаружи, и поэтому можно говорить о разных ситуациях для того, кто действует, и для того, кто наблюдает. Соответственно, и приписывание причин у действующего и наблюдающего происходит по-разному.

Американские исследователи М. Хьюстон и Дж. Джасперс описали атрибуцию воспринимающего как **диспозиционную**, а атрибуцию деятеля — как **ситуационную**¹. Иными словами, они предположили, что люди, объясняя свое поведение, склонны приписывать его причины преимущественно требованиям ситуации и обстоятельствам, а при объяснении чужого поведения приписывают причины в основном вну-

¹ *Hewstone M., Jaspars J. Social dimensions of attribution // The social dimension. Cambridge, 1984.*

тренним условиям — диспозициям. Так, если действует другой человек, то причина его поведения заключается в том, что «он сам такой», а если действую я, то «таковы обстоятельства». При этом положительное поведение членов «чужой» группы чаще всего не замечается — оно может рассматриваться как редкий случай, удачное стечение обстоятельств или как результат приложения сверхусилий.

Информационные различия между наблюдателем и деятелем заключаются в степени владения информацией о действии: деятель информирован о причинах действия больше, чем наблюдатель. Ему также известны собственные желания, мотивы, ожидания от этого действия, а у наблюдателя этой информации, как правило, нет. Таким образом, различия в восприятии заключаются в том, что действие по-разному видится с точки зрения деятеля и наблюдателя. В результате наблюдатель склонен постоянно переоценивать возможности личности, роль диспозиций в поведении действующего. Данная переоценка получила название **фундаментальной ошибки атрибуции**. Суть ее заключается в том, что всем людям присуще преувеличивать значение личностных факторов и недооценивать ситуативные факторы при интерпретации причин действий и поведения других людей. Вследствие этого причиной собственных негативных действий признается сложившаяся ситуация, в то время как аналогичное поведение другого человека объясняется присущими ему личными качествами.

Наряду с фундаментальной ошибкой атрибуции выявлены ошибки иллюзорных корреляций и ошибки ложного согласия, вызванные, прежде всего, характером используемой информации.

Ошибки иллюзорных корреляций возникают из-за использования априорной информации о причинных связях. В соответствии со своими представлениями человек склонен в любой практической ситуации выделять одни моменты, не замечать другие и вместо поиска действительных причин использовать стандартные и известные объяснения. Примером такого рода может служить объяснение молодыми родителями причин плача своего младенца. Одни склонны переводить плач как просьбу о еде и начинают кормить ребенка; другие считают, что ему холодно, и утепляют его; третьи уверены, что у него что-то болит, и вызывают врача и т.д. Поскольку достоверно установить причину плача в каждом случае очень трудно, то очевидно, что при атрибуции используются какие-то предварительные представления о том, почему дети плачут.

Если рассматривать механизм ошибки иллюзорных корреляций как влияние ожиданий о причинах тех или иных действий, то очень важен вопрос о происхождении этих ожиданий. Очевидно, что иллюзор-

ные корреляции появляются у человека в силу разных обстоятельств: прошлого опыта, профессиональных и иных стереотипов, полученного воспитания, возраста и личностных особенностей и многого другого. В каждом случае иллюзии будут свои, следовательно, и атрибуции различны.

Ошибка ложного согласия в атрибуции состоит в том, что приписывание причин всегда происходит с эгоцентрической позиции: человеку кажется, что его поведение является обычным и единственно правильным. Если другие люди действуют иначе, то их поведение считается ненормальным, а причина кроется в их личностных особенностях. В этом случае человек в качестве критерия использует свое поведение, переоценивая при этом его обычность и распространенность.

Второй класс причин, вызывающий различия в атрибуции, — мотивационная предубежденность — находит свое проявление в эгозащитной субъективности. Суть ее в том, что люди склонны воспринимать успехи как собственные достижения, а неудачи — как следствие тех или иных обстоятельств. Мотивационная ошибка атрибуции направлена на поддержание самооценки человека, т.е. результаты его действий не должны противоречить его представлениям о самом себе.

Таким образом, выделяют множество ошибок атрибуции, вызванных различными причинами, в силу которых атрибуции приводят к разным результатам. Но дело в том, что все ошибки атрибуции являются ошибками только по отношению к идеальным моделям приписывания причин. При реальной атрибуции эти «неправильности» просто отражают те особенности видения ситуаций взаимодействия и общения, которые и служат предметом атрибуции. Ведь приписывание человеком причин обусловлено не абстрактной потребностью в понимании мира, а ориентировано на улучшение совместного общения, нахождения общего с партнером взгляда на мир. Естественно поэтому, что цели совместной деятельности, условия взаимодействия, точки зрения партнеров находят свое отражение в атрибуциях и могут подчинять их себе. Даже в тех случаях, когда разница в приписывании причин очень велика, но при этом цели деятельности общие и одинаково принимаются партнерами, т.е. тем самым задано общее для них восприятие контекста взаимодействия, приписывание поведению тех или иных причин будет более близким к реальной ситуации, к пониманию партнера и таким образом окажется правильным.

Ошибки атрибуции имеют особенно важное значение при МКК, поскольку мотивы и причины поведения представителей других культур понимаются и оцениваются человеком, как правило, неточно и неполно. В этом виде коммуникации поведение участников может определяться

этническими, культурными, расовыми, статусными и многими другими причинами, которые для партнера остаются скрытыми и неизвестными.

Специалисты в области межкультурного общения разрабатывают рекомендации, позволяющие представителям различных культур лучше понять друг друга и более успешно взаимодействовать. Исходной установкой к таким рекомендациям могут служить слова, принадлежащие американскому исследователю МКК Гарри Триандису: «Мудрость межкультурного взаимодействия заключается в том, чтобы не спешить с умозаключениями, когда люди делают, на ваш взгляд, что-то странное. Подыгрывайте им, пока не поймете эту культуру»¹. По его мнению, практическим руководством для эффективной МКК могут служить приведенные ниже правила.

1. Ни один человек не может избежать общения. Все поведение человека в процессе общения включает в себе открытую и закрытую информацию, которую следует уметь воспринимать.

2. Общение не всегда означает понимание. Даже если два человека согласны с тем, что они общаются и разговаривают, это не всегда означает, что они понимают друг друга. Понимание возникает, когда два человека одинаково интерпретируют символы, используемые в процессе общения.

3. Процесс общения необратим, т.е. невозможно вернуть обратно переданную информацию. Можно объяснить, прояснить или иначе сформулировать свое сообщение, но как только информация передана, она стала частью прошлого опыта и может оказывать влияние на восприятие настоящего и будущего.

4. Общение происходит в контексте (оно ситуативно). В процессе коммуникации нельзя игнорировать условия общения, которое происходит в определенном месте и времени, с использованием определенных средств коммуникации. Контекст общения всегда несет смысловую нагрузку.

5.5. Стереотипы в межкультурной коммуникации

Рассматривая механизм восприятия культурных ценностей в процессе МКК, следует иметь в виду, что восприятие людьми друг друга сопровождается сложными, исторически сложившимися психологическими представлениями одного народа о другом. Такого рода представления получили название **стереотипов**. В процессе интерпретации

¹ Triandis H. Intercultural Education and Training // Peter Funke (Ed.) Understanding the USA. A Cross-Cultural Perspective. Tübingen. 1989. P. 41.

поведения носителей одной культуры представителями другой содержание казуальной атрибуции во многом определяется стереотипными представлениями каждой из сторон о другой — это представления об образе жизни, обычаях, нравах, привычках, т.е. о системе этнокультурных свойств того или иного народа. Основу таких представлений составляют упрощенные ментальные репрезентации различных категорий людей, преувеличивающие сходные качества между ними и игнорирующие различия.

Сравнение с другими народами помогает каждому из них почувствовать свою собственную индивидуальность. Так, например, в глазах французов бельгийцы выглядят лишенными юмора простаками-тугодумами, швейцарцы — ограниченными, скуповатыми и расчетливыми недантами, итальянцы — любителями приврать. В перечне французских этнических стереотипов грек представляется оборотистым человеком, турок — физически сильным, поляк — не дурак выпить. Англичан нередко упрекают в корыстолюбии и эгоизме, немцам приписывают стремление к дисциплине, организованности, а также трудолюбие и агрессивность. В русских французы, к примеру, ценят размах, широту, сердечность, выдержку и стойкость в беде, т.е. те качества, которых им самим не достает.

Человек обычно использует стереотипные представления, когда не имеет возможности интерпретировать каждый новый факт или ситуацию более глубоко или сознательно отклоняется от такого подхода. В процессе коммуникации между представителями различных культур стереотипные представления занимают значительное место.

Встречаясь с представителями других народов и культур, человек обычно проявляет естественную склонность воспринимать их поведение с позиций своей культуры, мерить их на свой аршин. При этом без умения быстро и правильно оценить собеседника сложно ориентироваться в ином социальном и культурном окружении. Чаще всего непонимание чужого языка, символики жестов, мимики и других элементов поведения ведет к искаженному истолкованию смысла их действий, что порождает такие негативные чувства, как настороженность, презрение, враждебность. Реальным выходом из негативных ситуаций являются стереотипы, которые становятся своего рода подсказками, помогающими сформировать суждения, предположения и оценки других людей.

Своим появлением стереотипы обязаны межкультурным или межэтническим контактам, в ходе которых выявляются наиболее типичные черты, характерные для того или иного народа или культуры, и в зависимости от этих характерных признаков и качеств они подразделяются на группы (категории). Так постепенно складываются этнокультурные

стереотипы, представляющие собой обобщенные представления о типичных чертах, характерных для какого-либо народа или его культуры.

Корни стереотипов — в объективных условиях жизни людей, для которых характерно многократное повторение однообразных жизненных ситуаций. Это однообразие закрепляется в сознании человека в виде стандартных схем и моделей мышления. Стереотипы формируются благодаря способности человеческого сознания закреплять информацию об однородных явлениях, фактах и людях в виде устойчивых идеальных образований. Эти однородные объекты фиксируются в сознании в соответствующих представлениях, образах, оценках, посредством которых люди получают возможность обмениваться информацией, понимать друг друга, вырабатывать одинаковые ценностные установки. В культурологии стереотипы трактуются как «устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы»¹.

Стереотипы отражают общественный опыт людей, общее и повторяющееся в их повседневной практике. Они формируются в результате совместной деятельности путем акцентирования сознания человека на тех или иных свойствах, качествах и явлениях окружающего мира, которые хорошо известны, видны или понятны, по крайней мере, большому числу людей. По своему содержанию стереотипы — концентрированное выражение этих свойств и качеств, наиболее схематично и понятно передающих их сущность.

Психологический механизм возникновения стереотипов основывается на принципе экономии усилий, свойственном повседневному человеческому мышлению. Данный принцип означает, что люди стремятся не реагировать на происходящие явления каждый раз со всей полнотой ощущений и переживаний, а подводят их под известные им категории. Постоянно меняющийся мир просто перегружает человека новой информацией и психологически вынуждает его классифицировать ее в наиболее удобные и привычные модели. В этих случаях познавательный процесс остается на уровне обыденного сознания, ограничиваясь житейским опытом, основанным на обобщении типичных для данной области представлений. В то же время окружающий мир обладает известными элементами единообразия и повторяемости, на которые у человека вырабатываются устойчивые реакции и способы действия, носящие также стереотипный характер. Отказ от стереотипов требует постоянного напряжения внимания и превращает человеческую жизнь в бесконечную череду проб и ошибок. Стереотипы же по-

¹ Казаринова Н.В. Межличностное общение. СПб., 2000. С. 17.

могут дифференцировать и упростить окружающий мир, и «навести в нем порядок».

В целом можно сказать, что стереотипы являются определенными убеждениями и «привычными знаниями» людей относительно качеств и черт характера других индивидов, а также событий, явлений, вещей. В зависимости от характера объекта и его места в социальной структуре выделяют различные виды стереотипов, например групповые, профессиональные, этнические, возрастные и т.д. В качестве объектов стереотипизации чаще всего выступают обобщенные и упрощенные образы этих групп. В основу этнического стереотипа выбирается обычно какая-либо заметная черта внешности (цвет кожи, разрез глаз, форма губ, тип волос, рост и т.д.). Основой стереотипа может также служить и какая-либо черта характера и поведения человека (молчаливость, сдержанность, скудость и т.п.).

Стереотипы часто эмоционально окрашены симпатиями и антипатиями, в зависимости от которых одно и то же поведение получает разную оценку. Те черты, которые у своего народа рассматриваются как проявление ума, у другого народа считается проявлением хитрости. То, что применительно к себе называют настойчивостью, для «чужака» расценивается как упрямство.

Например, европейцев, впервые вступивших в общение с японцами, шокировало и поныне шокирует то, что они с веселой улыбкой говорят о таких печальных вещах, как болезнь или смерть близких родственников. Это стало основой для формирования стереотипа о бездушии, цинизме и жестокости японцев. Однако в подобных случаях надо понимать, что судить о поведении людей следует с позиций их культуры, а не собственной. Улыбка японца объясняется стремлением не беспокоить окружающих своими горестями.

Несмотря на обоснованность или необоснованность, истинность или ложность стереотипов, все они являются неотъемлемым элементом любой культуры и уже самим фактом своего существования оказывают воздействие на психологию и поведение людей, влияют на их сознание и межнациональные контакты.

Нет ничего удивительного и плохого в том, что люди используют в своей жизни стереотипы. По наблюдениям специалистов, именно стереотипами продиктовано около двух третей форм человеческого поведения¹. Среди них есть и такие, которые ограничивают инициативу и свободу выбора, а также те, что избавляют человека от необходимости каждый раз «открывать Америку» и «изобретать велосипед». Форми-

¹ *Рогов Е.И.* Психология общения. М., 2001.

рование и усвоение человеком стереотипов происходят различными путями. Во-первых, они усваиваются в процессе социализации и инкультурации. Поскольку стереотипы представляют собой часть культуры, то привычку думать о других группах определенным образом мы всасываем с молоком матери. Многие стереотипы передаются и развиваются в соответствии с образами, заложенными в нашем сознании еще родителями. Свою окончательную форму они приобретают между 12-м и 30-м годами жизни, после чего устойчиво закрепляются и меняются с большим трудом, причем это касается не только того, как выглядят чужие группы в наших глазах, но и наших представлений о том, как выглядит собственная группа в представлениях чужих групп.

Во-вторых, стереотипы формируются в процессе общения с теми людьми, с которыми чаще всего приходится сталкиваться — родителями, друзьями, сверстниками, учителями и т.д. Если, например, дети слышат, как их родители говорят: «Русские слишком простодушны», то они воспримут этот стереотип.

В-третьих, стереотипы могут возникать через ограниченные личные контакты. Так, если вас на рынке обманул торговец определенной национальности, то вы можете заключить, что все представители этой национальности — мошенники. В этом случае стереотип приобретается, исходя из ограниченной информации.

В-четвертых, особую роль в образовании стереотипов играют средства массовой информации, имеющие для этого неограниченные как по масштабу, так и по силе возможности. Для большинства людей пресса, радио и телевидение весьма авторитетны. Мнение средств массовой коммуникации становится мнением людей, вытесняя из мышления их индивидуальные установки. Поэтому, даже не имея личного опыта общения, люди наделяют иностранцев строго фиксированными чертами внешности и особенностями характера.

Объясняя механизм формирования стереотипов средствами массовой информации, выделим причины их влияния на общественное мнение.

1. Для многих людей средства массовой информации являются источником авторитетного мнения, которое не переоценивается критически. Это происходит в случае, если индивид не обладает достаточными знаниями для формирования собственного мнения или установки.

2. Большое значение имеет статус источника информации. Совершенно очевиден результат информационного воздействия со стороны известного политика или общественного деятеля. Чем выше авторитет источника информации, тем, соответственно, выше доверие аудитории к этой информации. Даже если некоторые индивиды критически вос-

примут информацию от такого источника, то она все равно закрепится в их сознании.

3. Роль средств массовой информации заключается также и в способности «снять ответственность» за принятое решение. Всякий раз, когда человек колеблется в принятии решения, его окончательный выбор осуществляется, если тот или иной вариант решения был одобрен тем, кто пользуется у него авторитетом. При этом человек не испытывает внутреннего конфликта из-за последствий своего решения, не беспокоится за его результат, т.е. снимает с себя всю ответственность — ведь он действует с санкции авторитета. В этом случае влияние средств массовой коммуникации сравнимо с массовым гипнозом.

По своему характеру стереотипы представляют собой чувственно окрашенные образы, аккумулирующие социальный и психологический опыт общения и взаимодействий индивидов. Имея такую природу, стереотипы обладают рядом качеств: целостностью, ценностной окраской, устойчивостью, консерватизмом, эмоциональностью, рациональностью и др. Благодаря этим качествам они выполняют свои разнообразные функции и задачи, из которых для процесса МКК особое значение имеют следующие:

- объяснение человеческих поступков путем предоставления готовой и простой информации об их специфических социокультурных особенностях;
- предвидение различных форм поведения партнеров по коммуникации;
- формирование основ собственного поведения по отношению к собеседникам и партнерам.

Функция передачи относительно достоверной информации основана на процессах «глобального» обобщения, происходящего при наблюдении неординарного, бросающегося в глаза, необычного поведения и образа мыслей членов другой культурной группы. Попадая в чужую культуру, люди склонны к обобщению и упорядочиванию всего, что они видят. Уже с первых контактов с чужой культурой начинается процесс классификации новой информации и формируется модель этой культуры. Это достигается, как правило, путем упрощения и генерализации реальности, выделения наиболее характерных черт данной культуры, поэтому на основе всего многообразия впечатлений создаются четкие контуры чужой культуры и формулируется характеристика ее представителей по определенным признакам. Например, в основе стереотипов о практичности и пунктуальности немцев или гостеприимства и простодушия русских лежат наблюдения за поведением представителей этих народов.

Ориентирующая функция заключается в том, что с помощью стереотипизации удается создать упрощенную матрицу окружающего мира, в ячейки которой, опираясь на стереотипы, «расставляются» определенные социальные группы. Такой прием позволяет довольно быстро дифференцировать людей по группам на основе стереотипных признаков и ожидать от них определенного поведения. Например, если спросить у любого человека, для членов какой этнической группы характерно предсказывать судьбу по линиям руки, то, скорее всего, у него возникнет образ цыганки. Наоборот, увидев на улице цыганку, которая заговаривает с прохожими, можно предположить, что она предлагает услуги гадалки. Но если так же будут действовать женщина, ничем не отличающаяся по внешнему облику от членов вашей культурной группы, то такого предположения не возникнет.

Следовательно, стереотипы помогают «распределить» социальное окружение на обозримые и понятные группы и тем самым упростить сложность незнакомого культурного окружения.

Функция влияния на создание реальности заключается в том, что с помощью стереотипов удается четко разграничить свою и чужую этнические группы. Стереотипизация позволяет классифицировать поведение окружающих и дать объяснение его причин путем отнесения к уже известным явлениям, оценить чужую и свою группы и тем самым защитить традиции, взгляды, ценности своей группы. Стереотипы, таким образом, выступают своего рода «защитным механизмом», служащим для сохранения позитивной идентичности собственной культурной группы.

Такое разграничение связано также с понятием «ингруплового фаворитизма», подразумевающего формирование более позитивного образа собственной культуры по сравнению с другими. Стереотипы, создавая определенную реальность, консолидируют собственную культурную группу и обозначают ее границы. Примером этого могут служить стереотипы-поговорки или анекдоты, существующие в каждой культуре: «Незванный гость хуже татарина», «Что русскому хорошо, то немцу смерть». В таких поговорках можно увидеть вполне конкретный образ другой группы.

Как уже было отмечено, носителями и создателями стереотипов являются те или иные социальные группы, которые, взаимодействуя между собой, вырабатывают по отношению друг к другу определенные социальные стереотипы. Стереотипы проецируются в основном на большие социальные группы. Личный опыт общения с представителями чужой культуры, как правило, не приводит к корректировке стереотипа, даже в том случае, если очевидно отклонение от уже имеющегося пред-

ставления. В таких обстоятельствах наш опыт интерпретируется как исключение, а существующий стереотип продолжает рассматриваться как норма.

Поскольку стереотип является порождением группы, то адекватно он может использоваться только при межгрупповых отношениях для быстрой ориентировки в ситуации и определения этнической или культурной принадлежности представителей различных групп. Ориентировка и определение происходят практически мгновенно — по знакам групповой принадлежности срабатывает психологический механизм стереотипизации, и актуализируется соответствующий стереотип. Причем для срабатывания этого механизма совершенно не важно, что в действительности происходит, каков личный опыт носителя стереотипа. Главное — не ошибиться в ориентировке.

В процессе МКК один партнер воспринимает другого вместе с его действиями и через действия. От адекватности понимания действий и их причин во многом зависит построение взаимоотношений с другим человеком, поэтому стереотины позволяют строить предположения о причинах и возможных последствиях своих и чужих поступков. С помощью стереотинов человек наделяется теми или иными чертами и качествами, и на этой основе прогнозируется его поведение. Таким образом, и в коммуникации вообще, и в процессе межкультурных контактов стереотины играют очень важную роль.

В МКК стереотины становятся результатом этноцентрической реакции — попытки судить о других людях и культурах с позиций исключительно собственной культуры. Нередко при межкультурном общении и оценке своих партнеров по общению коммуниканты уже изначально руководствуются ранее сложившимися стереотинами. Очевидно, что нет людей абсолютно свободных от стереотипов, реально можно говорить только о разной степени стереотипизации коммуникантов. Исследования показывают, что степень стереотипизации обратно пропорциональна опыту межкультурного взаимодействия.

Стереотины жестко «встроены» в нашу систему ценностей, являются ее составной частью и обеспечивают своеобразную защиту наших позиций в обществе. По этой причине они используются в каждой межкультурной ситуации. Без употребления этих предельно общих, культурно специфических схем оценки как собственной группы, так и других культурных групп невозможно обойтись.

Зависимость между культурной принадлежностью того или иного человека и приписываемыми ему чертами характера обычно не является адекватной. Люди, принадлежащие различным культурам, обладают разным пониманием мира, что делает коммуникацию с единой позиции

невозможной. Руководствуясь нормами и ценностями своей культуры, человек сам определяет, какие факты и в каком свете оценивать, это существенно влияет на характер нашей коммуникации с представителями других культур. Например, при общении с оживленно жестикующими во время разговора итальянцами у немцев, привыкших к другому стилю общения, может сложиться стереотип об их взбалмошности и неорганизованности. В свою очередь у итальянцев может сложиться стереотип о немцах как о холодных и сдержанных и т.д.

В зависимости от способов и форм использования стереотипы могут быть полезны или вредны для коммуникации. Стереотипизация помогает людям понимать ситуацию и действовать в соответствии с новыми обстоятельствами в ряде случаев.

1. Стереотипа сознательно придерживаются. Индивид должен понимать, что стереотип отражает групповые нормы и ценности, групповые черты и признаки, а не специфические качества, свойственные отдельному индивиду из данной группы.

2. Стереотип является описательным, а не оценочным. Это предполагает отражение в стереотипах реальных и объективных качеств и свойств людей данной группы, но не их оценку как хороших или плохих.

3. Стереотип точен. Это означает, что стереотип должен адекватно выражать признаки и черты группы, к которой принадлежит человек.

4. Стереотип является лишь догадкой о группе, но не прямой информацией о ней. Это означает, что первое впечатление о группе не всегда дает достоверное знание обо всех индивидах данной группы.

5. Стереотип модифицирован, т.е. основан на дальнейших наблюдениях и опыте общения с реальными людьми или исходит из опыта реальной ситуации.

В ситуации межкультурных контактов стереотипы эффективны, только когда они используются как первая и положительная догадка о человеке или ситуации, а не рассматриваются как единственно верная информация о них.

Стереотипы становятся неэффективными и затрудняют коммуникацию, когда, ориентируясь на них, людей ошибочно относят не к тем группам, некорректно описывают групповые нормы, смешивают стереотипы с описанием определенного индивида и когда не удастся модифицировать стереотипы, основанные на реальных наблюдениях и опыте. В таких случаях стереотипы могут стать серьезной помехой при межкультурных контактах.

В целом выделяют несколько причин, по которым стереотипы могут осложнять МКК.

1. За стереотипами не удастся выявить индивидуальные особенности людей: стереотипизация предполагает, что все члены группы обладают одинаковыми чертами. Такой подход применяется ко всей группе и к отдельному индивиду на протяжении определенного промежутка времени, несмотря на индивидуальные вариации.

2. Стереотипы повторяют и усиливают определенные ошибочные убеждения и верования до тех пор, пока люди не начинают их принимать за истинные.

3. Стереотипы основываются на полуправде и искажениях. Сохраняя в себе реальные характеристики стереотипизируемой группы, стереотипы при этом искажают действительность и дают неточные представления о людях, с которыми осуществляются межкультурные контакты.

Люди сохраняют свои стереотипы, даже если реальная действительность и их жизненный опыт им противоречат, поэтому в ситуации межкультурных контактов важно уметь эффективно обходиться со стереотипами, т.е. осознавать и использовать их, а также уметь от них отказываться при их несоответствии реальной действительности.

5.6. Предрассудки в межкультурной коммуникации

Представления о типичных чертах других народов зависят как от их характерных черт, так и от форм и разнообразия контактов с ними. При этом результатом контактов являются не только стереотины, но и предрассудки.

Психология рассматривает **предрассудок** как психологическую установку предвзятого и враждебного отношения к чему-либо без достаточных для такого отношения оснований или причин. Применительно к этническим группам или их культурам предрассудок выступает в виде установки предвзятого или враждебного отношения к представителям этих групп, их культурам и к любым фактам действительности, связанным с их деятельностью, поведением и социальным положением. Главным фактором в возникновении предрассудков является неравенство в социальных, экономических и культурных условиях жизни различных этнических общностей. Этот же фактор определяет и такую распространенную форму предрассудка, как **ксенофобия** — неприязнь к иностранцам.

Предрассудки возникают как следствие неполного или искаженного понимания объекта, по отношению к которому формируется установка. Возникая на основе ассоциации, воображения или предполо-

жения, такая установка с искаженным информационным компонентом оказывает, тем не менее, стойкое влияние на отношение людей к объекту.

Следует различать стереотип и предрассудок в процессе МКК. Как уже было отмечено, стереотипы являются отражением тех черт и признаков, которые свойственны всем членам той или иной социокультурной группы. Это своего рода обобщенный, собирательный образ представителей соответствующей группы, в котором, как правило, отсутствуют ярко выраженные эмоциональные оценки, поэтому стереотипы содержат возможность и позитивных суждений о стереотипизированной группе.

В отличие от стереотипа предрассудок представляет собой только отрицательную и враждебную оценку группы или принадлежащего к ней индивида в основном на основании приписывания им негативных качеств. Для предрассудков характерно бездумное негативное отношение ко всем членам группы или большей ее части. В практике человеческого общения объектом предрассудков обычно бывают люди, резко отличающиеся от большинства какими-либо чертами, отрицательно оцениваемыми другими людьми. Наиболее известными формами предрассудков являются расизм, сексизм, гомофобия, дискриминация по возрастному признаку и т.д.

Предрассудки, как и стереотипы, являются элементами культуры, поскольку порождены социокультурными, а не биологическими причинами, однако они представляют собой устойчивые и широко распространенные элементы обыденной, повседневной культуры, которые передаются их носителями из поколения в поколение и сохраняются при помощи обычаев или нормативных актов. Чаще всего предрассудки включены в культуру в виде нормативных заповедей, т.е. строгих представлений о том, «что и как должно быть», каким образом следует относиться к представителям соответствующих этнических или социокультурных групп.

Многочисленные отечественные и зарубежные психологические исследования показывают, что существует особый механизм, при помощи которого возможно направить свою эмоциональную реакцию на человека, причинно не связанного с возникновением этой реакции. Данный механизм чаще всего используется в культивации этноцентризма, стереотипов и предрассудков и называется **психологическим процессом перемещения**.

Суть этого процесса сводится к переносу выражения эмоций в иную ситуацию, где это можно осуществить либо безопасно, либо с большой выгодой. Психологическое перемещение используется людьми или бессознательно — в качестве защитного механизма психики, или

преднамеренно — в поисках «козла отпущения», на котором вымещают досаду по поводу какой-либо неудачи или ошибки. При этом психологическое перемещение не является атрибутом только индивидуальной психической деятельности, оно характерно и для коллективных психических процессов и может охватывать значительные массы людей. Использование механизма перемещения позволяет направить гнев и враждебность людей на объект, не имеющий отношения к причинам этих эмоций.

Развиваясь на почве неполного или искаженного знания, предрассудки могут возникать по отношению к объектам самого различного рода — вещам и животным, людям и их ассоциациям, идеям и представлениям и т.д. Самым распространенным видом предрассудков являются этнические, сохранению и широкому распространению которых способствуют определенные социально-психологические причины, вытекающие из социально-экономических условий жизни людей. Одна из этих причин — попытка представителей доминирующей этнической группы найти источник психического удовлетворения от чувства мнимого превосходства, находясь внизу социальной лестницы из-за сложного материального положения. Отсутствие действительного престижа компенсируется престижем иллюзорным от сознания принадлежности к «высшей расе».

В зарубежной психологии существует довольно много теорий происхождения предрассудков. Одной из них является **теория фрустрации и агрессии**. Ее суть заключается в том, что в человеческой психике в силу определенных причин, вызванных какими-то отрицательными эмоциями, создается состояние напряжения — фрустрация. Это состояние требует разрядки, и ее объектом может стать любой человек. Когда причины трудностей и невзгод видятся в какой-либо этнической группе, раздражение направляется против этой группы, по отношению к которой, как правило, уже имеется негативная установка или враждебное предубеждение.

Согласно другой теории, формирование предрассудков объясняется потребностью людей определить собственное положение по отношению к другим, основываясь на превосходстве своей этнической группы и тем самым своего индивидуального Я над другими. В процессе такого самоутверждения уничижаются достижения другой группы и подчеркивается неприязненное отношение к ней. В данном случае, по мнению Г. Тэджфела, можно говорить о социально-экономическом, культурном и политическом контекстах межгрупповых отношений, которые, в свою очередь, связаны с этнической и культурной идентификацией взаимодействующих групп. Причем позитивная идентификация

связывается в основном со своей культурной группой, а по отношению к чужой группе демонстрируется негативная идентификация или даже открытая дискриминация¹.

Сказанное означает, что каждый отдельный индивид в процессе социализации усваивает предрассудки, которые кристаллизуются под влиянием культурно-групповых норм и ценностей. Источником предрассудков служит ближнее окружение человека, в первую очередь родители, учителя, приятели. Таким образом, индивидуальные предрассудки в большинстве случаев возникают не из личного опыта межкультурного общения, а в результате усвоения предрассудков, сложившихся ранее.

В повседневной жизни предрассудки играют весьма значительную роль. Во-первых, наличие того или иного предрассудка серьезно искажает для его носителя процесс восприятия людей из других этнических или социокультурных групп — он видит в них то, что хочет видеть, а не то, что есть на самом деле, поэтому положительные качества объекта предрассудка не учитываются при общении и взаимодействии. Во-вторых, в среде людей, зараженных предрассудками, возникает неосознанное чувство тревоги и страха перед теми, кто для них является объектом дискриминации. Носители предрассудков видят в них потенциальную угрозу, что порождает еще больше недоверия к ним. В-третьих, существование предрассудков и основанных на них традиций и практики дискриминации, сегрегации, ущемления гражданских прав в конечном счете искажает самооценку объектов этих предрассудков. Значительному числу людей навязывается чувство социальной неполноценности, и как реакция на это чувство возникает готовность к утверждению личностной полноценности через межэтнические и межкультурные конфликты.

Различного рода негативные формы взаимоотношений возникают в результате влияния какого-то одного предрассудка или группы предрассудков. Все зависит от того, к какому типу принадлежит соответствующий предрассудок. В психологии принято выделять шесть основных типов предрассудков:

1) яркие, необоснованные, в содержании которых открыто декларируется утверждение, что члены чужой группы по тем или иным признакам хуже представителей собственной группы;

2) символические предрассудки, основывающиеся на наличии негативных чувств к членам чужой группы, которые воспринимаются как угрожающие культурным базовым ценностям собственной группы;

¹ *Tajfel H. Social stereotypes and social groups // J. C. Turner, H. Giles (Ed.). Intergroup Behaviour. Oxford, 1984.*

3) токенизский тип предрассудков, выражающийся в предоставлении социальных преимуществ этническим или социокультурным группам, с целью создания видимости справедливости; предрассудки этого типа предполагают наличие негативных чувств по отношению к чужой группе, однако члены собственной группы не хотят признаться себе в том, что у них тоже предрассудки в отношении других;

4) предрассудки типа «длинной руки» подразумевают позитивное поведение по отношению к членам чужой группы только в определенных обстоятельствах (например, случайное знакомство, формальные встречи); в ситуации более близкого контакта (например, соседство) демонстрируется недружелюбное поведение;

5) фактические антипатии как тип предрассудков предполагают наличие открытого негативного отношения к членам чужой группы в случае, если их поведение действительно не устраивает членов собственной группы;

6) предрассудки типа «знакомое и незнакомое» подразумевают отказ от контактов с членами чужой группы, поскольку представители данной группы всегда в той или иной степени испытывают неудобства при общении с чужаками и предпочитают взаимодействовать с людьми собственной группы, поскольку такое взаимодействие не вызывает первых и эмоциональных переживаний.

В процессе жизнедеятельности каждый человек постоянно подвергается влиянию друзей, знакомых, которые бессознательно или осознанно пытаются изменить его предрассудки, корректируя их в «лучшую» сторону. На самом деле предрассудки с трудом поддаются изменению, и если они однажды были усвоены, то от них очень трудно отказаться. В этом отношении особой живучестью отличаются этнические предрассудки.

Условием для их изменения служит одинаковый статус индивидов. Например, если глава русской семьи, имеющий предрассудки, скажем, относительно цыган, узнает, что в следующем году класс, где учатся его дети, будет посещать цыганский ребенок, то это приведет к диссонансу на когнитивном уровне. Для того чтобы снизить когнитивный диссонанс, он будет скорее всего пытаться пересмотреть свое отношение к цыганам и смягчить его.

Изменению предрассудков могут способствовать средства массовой информации, однако для этого нужны годы. К тому же предрассудок нельзя совсем вычеркнуть из сознания людей — его можно лишь сделать более обоснованным, доступным для понимания, модифицировать и описать.

Наивно полагать, что изменение стереотипов и предрассудков — несложное дело, быстро осуществимое при помощи социальных технологий или других методик. Фактически люди склонны помнить ту информацию, которая поддерживает предрассудок, и игнорировать информацию, которая им противоречит. Если предрассудки были когда-либо усвоены человеком, то они проявляются в течение длительного времени.

Контрольные вопросы и задания

1. Раскройте механизм восприятия культуры человеком.
2. Какие существуют направления психологических исследований межкультурной коммуникации?
3. Что такое атрибуция и какова ее роль в межкультурной коммуникации?
4. Раскройте понятие стереотипа.
5. Какие существуют виды стереотипов и в чем их особенности?
6. Какие функции выполняют этнические стереотипы?
7. В чем выражается влияние стереотипов на процесс межкультурного взаимодействия?
8. Что такое национальный характер?

ГЛАВА 6

СОЦИОКУЛЬТУРНЫЙ АСПЕКТ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

6.1. Аккультурация в межкультурной коммуникации

Культурные контакты являются существенным компонентом взаимодействия между народами. В процессе взаимодействия культуры не только дополняют друг друга, но и вступают в сложные отношения, при этом в процессе взаимодействия каждая из них обнаруживает свою самобытность и специфику, взаимно адаптируются путем заимствования их лучших продуктов. Обусловленные этими заимствованиями изменения вынуждают людей данной культуры приспосабливаться к ним, осваивая и используя эти новые элементы в своей жизни. Кроме того, с необходимостью адаптации к новым культурным условиям сталкиваются бизнесмены, ученые и т.п., выезжающие на непродолжительное время за рубеж и вступающие при этом в контакт с чужой культурой, длительное время живущие в чужой стране иностранные студенты, персонал иностранных компаний, миссионеры, администраторы, дипломаты, наконец, эмигранты и беженцы, добровольно или вынужденно сменившие место жительства, переехавшие в другую страну навсегда. Все они должны не просто приспособиться, но и стать полноценными членами нового общества и культуры. Обычно добровольные мигранты готовы к этому лучше, чем беженцы, которые не были психологически готовы к переезду и жизни в чужой стране. В результате этого достаточно сложного процесса человек в большей или меньшей степени достигает совместимости с новой культурной средой. Считается, что во всех этих случаях мы имеем дело с процессом аккультурации.

Исследованием процессов аккультурации стали заниматься в начале XX в. американские культурные антропологи Р. Редфилд, Р. Линтон и М. Херсковиц. На первом этапе они рассматривали аккультурацию как результат длительного контакта групп, представляющих разные культуры, который выражался в изменении исходных культурных моделей в обеих группах (в зависимости от удельного веса взаимодействующих групп). Считалось, что данные процессы происходят автоматически, при этом культуры смешиваются, и достигается состояние культурной и этнической однородности. Разумеется, реально менее развитая культура

изменяется намного больше, чем развитая¹. Результат аккультурации также ставился в зависимость от относительного веса (числа участников) взаимодействующих групп. Именно в рамках этих теорий возникла концепция Америки как плавильного котла культур: культуры народов, приезжающих в эту страну, смешиваются в этом котле, и в итоге образуется новая однородная американская культура.

Постепенно исследователи отошли от понимания аккультурации только как группового феномена и стали рассматривать ее на уровне психологии индивида. Согласно новым представлениям, процесс аккультурации трактовался как изменение ценностных ориентаций, ролевого поведения, социальных установок индивида. В настоящее время термин «аккультурация» используется для обозначения процесса и результата взаимного влияния разных культур, при котором все или часть представителей одной культуры (реципиенты) перенимают нормы, ценности и традиции другой (культуры донора)².

Исследования в области аккультурации особенно интенсифицировались в конце XX в. Это связано с настоящим миграционным бумом, который сегодня переживает человечество и который проявляется во все возрастающем обмене студентами, специалистами, а также массовых переселениях. По некоторым данным, сегодня в мире вне пределов страны своего происхождения проживают более 100 млн человек.

В процессе аккультурации каждый человек, попавший в инокультурное окружение, одновременно вынужден решать две проблемы — сохранения своей культурной идентичности и включения в чужую культуру. Комбинация возможных вариантов решения этих проблем дает четыре основных стратегии аккультурации:

- 1) ассимиляцию;
- 2) сепарацию;
- 3) маргинализацию;
- 4) интеграцию.

Ассимиляция — форма аккультурации, при которой человек полностью принимает ценности и нормы иной культуры, отказываясь при этом от своих норм и ценностей.

Сепарация — отрицание чужой культуры при сохранении идентификации со своей. В этом случае представители недоминантной группы предпочитают большую или меньшую степень изоляции от доминантной культуры. Если на такой изоляции настаивают представители господствующей культуры, это называется **сегрегацией**.

¹ *Herskovits M. Cultural Relativism. N.Y., 1972.*

² *Хоруженко К.М. Культурология: Энциклопедический словарь. Ростов н/Д, 1997. С. 18.*

Маргинализация означает, с одной стороны, потерю идентичности с собственной культурой, с другой — отсутствие идентификации с культурой большинства. Эта ситуация возникает из-за невозможности поддерживать собственную идентичность (обычно в силу каких-то внешних причин) и отсутствия интереса к получению новой идентичности (возможно, из-за дискриминации или сегрегации со стороны этой культуры).

Интеграция представляет собой идентификацию как со старой, так и с новой культурой. Согласно данным большого числа исследователей, эмигранты, прибывающие на постоянное место жительства (в отличие от временно пребывающих), ориентируются в основном на ассимиляцию. При этом у людей, приехавших для получения образования или поменявших место жительства в силу экономических причин, она происходит довольно легко. В то же время беженцы, вынужденные в силу каких-то внешних причин покинуть свою родину, психологически сопротивляются разрыву связей с ней, и процесс ассимиляции происходит у них намного дольше и труднее.

Еще недавно ученые считали, что наилучшей стратегией аккультурации является полная ассимиляция с доминирующей культурой. Сегодня целью аккультурации считается достижение интеграции культур, дающее в результате бiculturalную или мультикультурную личность. Это возможно, если взаимодействующие группы большинства и меньшинства добровольно выбирают эту стратегию: интегрирующаяся группа готова принять установки и ценности новой культуры, а доминантная группа готова принять этих людей, уважая их права и ценности, адаптируя социальные институты к потребностям этих групп. Если раньше сохранение этнической идентичности интегрирующейся группы оценивалось как затрудняющее процесс аккультурации, сегодня оно оценивается позитивно, так как помогает сгладить трудности этого процесса. Особенно это важно для беженцев (недобровольных мигрантов).

Обычно считается, что члены недоминирующей группы свободны в выборе стратегии аккультурации, но так бывает далеко не всегда. Доминирующая группа может ограничить выбор или вынудить этих людей к определенным формам аккультурации. Так, выбором аккультурации недоминирующей этнической группы может стать сегрегация, но если она носит вынужденный характер, т.е. возникает в результате дискриминационных действий доминирующего большинства, то тогда она становится сегрегацией. Если люди выбирают ассимиляцию, они готовы к принятию идеи «плавильного котла» культур, однако если их к этому вынуждают, то «котел» превращается в «давящий пресс». До-

вольно редко группа меньшинства выбирает маргинализацию — чаще всего люди становятся маргиналами в результате попыток сочетать насильственную ассимиляцию с насильственной сегрегацией.

Интеграция может быть только добровольной как со стороны меньшинства, так и со стороны большинства, поскольку представляет собой взаимное приспособление этих групп, признание обеими группами права каждой из них жить как народу со своей культурой.

Считается, что успешность аккультурации в психологическом аспекте определяется позитивной этнической идентичностью и этнической толерантностью. Интеграции соответствуют позитивная этническая идентичность и этническая толерантность, ассимиляции — негативная этническая идентичность и этническая толерантность, сепарации — позитивная этническая идентичность и интолерантность, маргинализации — негативная этническая идентичность и интолерантность.

Важнейшим результатом и целью аккультурации являются долговременная адаптация к жизни в чужой культуре. Она характеризуется относительно стабильными изменениями в индивидуальном или групповом сознании в ответ на требования окружающей среды. Адаптацию обычно рассматривают в двух аспектах — психологическом и социокультурном. **Психологическая адаптация** представляет собой достижение психологической удовлетворенности в рамках новой культуры. Это выражается в хорошем самочувствии, психологическом здоровье, а также в четко и ясно сформированном чувстве личной или культурной идентичности. **Социокультурная адаптация** заключается в умении свободно ориентироваться в новой культуре и обществе, решать повседневные проблемы в семье, быту, на работе и в школе. Поскольку одним из важнейших показателей успешной адаптации является наличие работы, удовлетворенность ею и уровнем своих профессиональных достижений и, как следствие, своим благосостоянием в новой культуре, исследователи в последнее время в качестве самостоятельного аспекта адаптации выделяют адаптацию экономическую.

Адаптация может привести (или не привести) к взаимному ответственности личности и среды и может выражаться не только в приспособлении, но и в сопротивлении, в попытке изменить среду своего обитания или измениться взаимно. И спектр результатов адаптации весьма велик — от очень успешного приспособления к новой жизни до полной неудачи всех попыток этого добиться.

Результаты адаптации будут зависеть как от психологических, так и социокультурных факторов, которые достаточно тесно связаны друг с другом. Психологическая адаптация зависит от типа личности

человека, событий в его жизни, а также от социальной поддержки, а эффективная социокультурной адаптации определяется знанием культуры, степенью включенности в контакты и межгрупповыми установками. И оба этих аспекта адаптации зависят от убежденности человека в преимуществах и успешности стратегии интеграции.

С точки зрения теории коммуникации, в основе аккультурации лежит коммуникативный процесс. Точно так же, как местные жители приобретают свои культурные особенности, т.е. проходят инкультурацию через взаимодействие друг с другом, так и приезжие знакомятся с новыми культурными условиями и овладевают новыми навыками через общение. Процесс аккультурации, таким образом, можно рассматривать как приобретение коммуникативных способностей к новой культуре. Люди осваивают то, что необходимо в новых условиях, через продолжительный опыт общения.

Как было отмечено ранее, общение представляет собой взаимодействие с окружающими человека условиями, причем каждого индивида можно рассматривать как своеобразную открытую систему, стремящуюся к активному участию в этом процессе. Это взаимодействие состоит из двух тесно связанных процессов:

- 1) личностного общения;
- 2) социального общения.

Любое общение, в том числе и личностное, имеет три взаимосвязанных аспекта:

- 1) познавательный;
- 2) аффективный;
- 3) поведенческий.

Это связано с тем, что в общении происходят восприятие, переработка информации, а также совершаются действия, направленные на объекты и людей, окружающих человека. В ходе этого процесса личность, используя полученную информацию, адаптируется к окружающей среде.

В процессе адаптации наиболее фундаментальные изменения происходят прежде всего в структуре познания, т.е. в той картине мира, через которую люди получают информацию из окружающей среды. Именно различия в этой картине, в способах категоризации и интерпретации опыта служат основой различий между культурами. Только расширив свою сферу принятия и переработки информации, люди могут постичь систему организации чужой культуры и подстроить свои процессы познания под те, которыми пользуются носители чужой культуры. Человек находит менталитет «чужаков» трудным и непонятным именно в силу того, что он незнаком с системой познания другой культуры. Но чем

больше он узнает о чужой культуре, тем больше увеличивается его способность к познанию вообще. Верно и обратное: чем больше у человека развита система познания, тем большую способность к пониманию чужой культуры он демонстрирует.

Чтобы отношения с представителями чужой культуры были плодотворными, человек должен не только понимать ее на рациональном уровне, но и уметь делиться с другими людьми свои чувства, т.е. воспринимать чужую культуру на аффективном уровне. Для этого необходимо знать, какие эмоциональные высказывания и реакции можно себе позволить, ведь в каждом обществе есть определенные критерии сентиментальности и эмоциональности. Когда человек достигает необходимого уровня адаптации к другой аффективной ориентации, он может делиться с местными жителями юмор, веселье и восторг, так же как и злость, боль и разочарование.

Решающим в адаптации человека к чужой культуре является приобретение умений и навыков поведения для действий в конкретных житейских ситуациях. Такого рода умения и навыки подразделяются на технические, важные для каждого члена общества (владение языком, умение делать покупки, платить налоги и т.п.), и социальные, которые обычно менее специфичны, чем технические, но овладеть ими сложнее. И даже носители культуры, естественно играющие свои социальные роли, очень редко могут объяснить, что, как и зачем они делают. Тем не менее методом проб и ошибок поведение человека постоянно совершенствуется и организуется в алгоритмы и стереотипы, которыми можно пользоваться автоматически, не задумываясь.

Полная адаптация к чужой культуре означает, что все три аспекта коммуникации протекают одновременно, что они скоординированы и сбалансированы. В процессе адаптации к условиям новой культуры люди обычно ощущают недостаток одного или нескольких из этих аспектов, результатом чего является плохая сбалансированность и координация. Например, можно многое знать о новой культуре, но не иметь с ней контакта на аффективном уровне. Если такой разрыв велик, может возникнуть неспособность адаптироваться к ней.

Личностное общение тесно связано с социальным, которое проявляется во многих формах — от простого наблюдения за людьми на улицах и чтения о людях и событиях в СМИ до контактов с друзьями. Социальное общение обычно делят на межличностное (между разными людьми) и массовое (более общая форма социального поведения человека, взаимодействующего со своим социокультурным окружением без прямого контакта с отдельными людьми). Чем больше у человека опыт социального общения, тем лучше он адаптируется к чужой культуре.

Для этого желательно иметь больше друзей — представителей чужой культуры и активно пользоваться местными СМИ.

6.2. Культурный шок при освоении чужой культуры

Проблемам аккультурации и адаптации посвящено довольно большое количество научных исследований как в нашей стране, так и за рубежом. Важнейшее место среди них занимают исследования проблем психологической аккультурации мигрантов. При контакте с чужой культурой происходит знакомство с новыми художественными ценностями, социальными и материальными творениями, поступками людей, которые зависят от картины мира, догматов, ценностных представлений, норм и условностей, форм мышления, свойственных иной культуре. Конечно, такие встречи обогащают людей, но нередко контакт с иной культурой приводит к разнообразным проблемам и конфликтам, связанным с непониманием этой культуры.

Стрессогенное воздействие новой культуры на человека специалисты определяют термином «культурный шок». Иногда используются сходные понятия: «шок перехода», «культурная утомляемость». В той или иной степени его переживают практически все иммигранты, оказывающиеся в чужой культуре. Он вызывает нарушение психического здоровья, более или менее выраженное психическое потрясение.

Термин «культурный шок» был введен в научный оборот американским исследователем К. Обергом в 1960 г., когда он в одной из своих работ отметил, что вхождение в новую культуру сопровождается целым рядом неприятных ощущений¹. Сегодня считается, что опыт восприятия новой культуры является неприятным или шоковым, с одной стороны, потому что он неожидан, а с другой — потому что он может привести к негативной оценке собственной культуры.

Обычно выделяют шесть форм проявления культурного шока:

- 1) напряжение из-за усилий, прилагаемых для достижения психологической адаптации;
- 2) чувство потери из-за лишения друзей, своего положения, профессии, собственности;
- 3) чувство одиночества (отверженности) в новой культуре, которое может трансформироваться в ее отрицание;
- 4) нарушение ролевых ожиданий и чувства самоидентификации;

¹ *Oberg K. Culture Shock: Adjustments to New Cultural Environments // Practical Anthropology, 1960. № 7.*

5) тревога, переходящая в негодование и отвращение после осознания культурных различий;

6) чувство неполноценности из-за неспособности справиться с ситуацией.

Главной причиной культурного шока является различие культур. Каждая культура имеет множество символов и образов, а также стереотипов поведения, с помощью которых человек может автоматически действовать в разных ситуациях. Когда человек оказывается в условиях новой культуры, привычная система ориентации становится неадекватной, поскольку она основывается на других представлениях о мире, иных нормах и ценностях, стереотипах поведения и восприятия. Обычно, находясь в условиях своей культуры, человек не отдает себе отчет, что в ней есть эта скрытая, внешне не видимая часть культуры.

Американский исследователь Р. Уивер уподобляет эту ситуацию встрече двух айсбергов: именно «под водой», на уровне неочевидного, происходит основное столкновение ценностей и менталитетов. Он утверждает, что при столкновении двух культурных айсбергов та часть культурного восприятия, которая прежде была бессознательной, выходит на уровень сознательного, и человек начинает с большим вниманием относиться как к своей, так и к чужой культуре¹. Индивид с удивлением осознает наличие этой скрытой системы норм и ценностей, контролирующей наше поведение, лишь когда попадает в ситуацию контакта с иной культурой. Результатом этого становится психологический, а нередко и физический дискомфорт — культурный шок.

Состояние культурного шока имеет самое непосредственное отношение к процессу общения. Каждый человек воспринимает свою способность к коммуникации как нечто само собой разумеющееся и не осознает, какую роль играет эта способность в его жизни до тех пор, пока не оказывается в ситуации непонимания. Неудачное общение, как правило, вызывает чувство душевной боли и разочарования. Однако это состояние не ведет к осознанию, что источником душевной боли является его собственная неспособность к адекватной коммуникации. Речь идет не только и не столько о незнании языка, сколько об умении расшифровать культурную информацию иного культурного окружения, о психологической совместимости с носителями иной культуры, способности понять и принять их ценности.

Диапазон симптомов культурного шока очень широк — от слабых эмоциональных расстройств до серьезных стрессов, психозов,

¹ Weaver R.L. Understanding Interpersonal Communication. Harper Collins College Publishers, 1996. P. 159—160.

алкоголизма и самоубийств. На практике он часто выражается в преувеличенной заботе о чистоте посуды, белья, качестве воды и пищи, психосоматических расстройствах, общей тревожности, бессоннице, страхе. По продолжительности та или иная разновидность культурного шока может развиваться от нескольких месяцев до нескольких лет, в зависимости от индивидуальных особенностей личности.

Разумеется, культурный шок имеет не только негативные последствия. Современные исследователи рассматривают его как нормальную реакцию, как часть обычного процесса адаптации к новым социокультурным условиям. Более того, в ходе этого процесса личность не просто приобретает знания о новой культуре и нормах поведения в ней, но и сама становится более развитой культурно, хотя и испытывает стресс, поэтому с начала 1990-х гг. специалисты предпочитают говорить не о культурном шоке, а о стрессе аккультурации.

Механизм развития культурного шока впервые был подробно описан К. Обергом, который утверждал, что люди проходят через определенные ступени переживания культурного шока и постепенно достигают удовлетворительного уровня адаптации¹. Сегодня для их описания предложена так называемая кривая адаптации (U-образная кривая), в которой выделяются пять ступеней адаптации.

Первый этап называют «медовым месяцем»: большинство мигрантов, оказавшись за границей, стремятся учиться или работать, они полны энтузиазма и надежд. К тому же часто к их приезду готовятся, их ждут, и в первое время они получают помощь и могут иметь некоторые привилегии. Но этот период быстро проходит.

На втором этапе непривычная окружающая среда и культура начинают оказывать свое негативное воздействие. Все большее значение приобретают психологические факторы, вызванные непониманием местных жителей. Результатом может быть разочарование, фрустрация и даже депрессия. Иными словами, наблюдаются все симптомы культурного шока, поэтому на этом этапе мигранты пытаются убежать от реальности, общаясь преимущественно со своими земляками и жалуясь им на жизнь.

Третий этап — критический, так как культурный шок достигает максимума. Это может привести к соматическим и психическим болезням. Часть мигрантов сдается и возвращается домой, на родину, но большая часть находит в себе силы преодолеть культурные различия, учит язык, знакомится с местной культурой, обзаводится местными друзьями, от которых получает необходимую поддержку.

¹ Oberg K. Там же.

На четвертом этапе появляется оптимистический настрой, человек становится более уверенным в себе и удовлетворенным своим положением в новом обществе и культуре. Приспособление и интегрирование в жизнь нового общества продвигаются весьма успешно.

На пятом этапе достигается полная адаптация к новой культуре. Индивид и окружающая среда с этого времени взаимно соответствуют друг другу.

В зависимости от названных выше факторов процесс адаптации может продолжаться от нескольких месяцев до четырех-пяти лет.

Таким образом и получается U-образная кривая развития культурного шока, которая характеризуется следующими ступенями: «хорошо», «хуже», «плохо», «лучше», «хорошо».

Интересно, что когда успешно адаптировавшийся в чужой культуре человек возвращается на родину, он сталкивается с необходимостью пройти обратную адаптацию (реадаптацию) к собственной культуре. Считается, что при этом он испытывает «шок возвращения». Для него предложена модель W-образной кривой реадaptации, которая своеобразно повторяет U-образную кривую: первое время человек радуется возвращению, встречам с друзьями, но потом начинает замечать, что какие-то особенности родной культуры кажутся ему странными и непривычными, и лишь постепенно он вновь приспосабливается к жизни дома.

Названные модели не являются универсальными. Например, туристы, в силу кратковременности своего пребывания в чужой стране, не испытывают культурного шока и не проходят адаптации. По причине особенно сильной мотивации постоянные переселенцы также адаптируются несколько иначе, ведь им нужно полностью включиться в жизнь нового общества и изменить свою идентичность.

Степень выраженности культурного шока и продолжительности межкультурной адаптации зависит от многих факторов, которые можно разделить на две группы:

- 1) внутренние (индивидуальные);
- 2) внешние (групповые).

В первой группе факторов важнейшими являются индивидуальные характеристики человека — пол, возраст, черты характера.

Считается, что возраст является критическим элементом адаптации к другому сообществу. Чем старше человек, тем труднее он адаптируется к новой культурной системе, тяжелее и дольше переживает культурный шок, медленнее воспринимает модели новой культуры. Так, маленькие дети адаптируются быстро и успешно, но уже школьники испытывают большие затруднения, а пожилые люди практически не способны к адаптации и аккультурации.

Пол также влияет на процесс адаптации и продолжительность культурного шока. Ранее считалось, что женщины труднее приспосабливаются к новому окружению, чем мужчины. Но это относится к женщинам из традиционных обществ, удел которых на новом месте — занятие домашним хозяйством и ограниченное общение с новыми людьми. Женщины из развитых стран не обнаруживают различий в своих способностях к аккультурации по сравнению с мужчинами. Даже есть данные, согласно которым американки лучше, чем мужчины, приспосабливаются к новым обстоятельствам. По этой причине в последнее время исследователи считают, что для адаптации более важен фактор образования: чем оно выше, тем успешнее адаптация. Образование, даже без учета культурного содержания, расширяет внутренние возможности человека. Чем сложнее картина мира у человека, тем легче и быстрее он воспринимает новации¹.

Учеными был выделен некий универсальный набор личностных характеристик, которыми должен обладать человек, готовящийся к жизни в чужой стране с чужой культурой:

- профессиональная компетентность;
- высокая самооценка;
- общительность;
- экстравертность;
- открытость для разных взглядов;
- интерес к окружающим людям;
- склонность к сотрудничеству;
- терпимость к неопределенности;
- внутренний самоконтроль;
- смелость и настойчивость;
- эмпатия².

Правда, реальная жизненная практика показывает, что наличие этих качеств не всегда гарантирует успех. Если ценности чужой культуры очень сильно отличаются от названных свойств личности, т.е. культурная дистанция слишком велика, адаптация будет протекать весьма сложно.

К внутренним факторам адаптации и преодоления культурного шока относятся также обстоятельства жизненного опыта человека. Здесь важнее всего мотивы к адаптации. Самая сильная мотивация обычно наблюдается у эмигрантов, которые стремятся переехать на постоянное место жительства в другую страну и хотят поскорее стать полноправными

¹ Bock P.K. Culture Shock. N.Y., 1970.

² Там же.

ми членами новой культуры. Высокая мотивация присутствует и у студентов, которые получают образование за границей и тоже стремятся адаптироваться быстрее и полнее, чтобы достичь своей цели. Намного хуже обстоит дело у вынужденных переселенцев и беженцев, которые не хотели покидать свою родину и не желают привыкать к новым условиям жизни. От мотивации мигрантов зависит, насколько полно они знакомятся с языком, историей и культурой той страны, куда едут. Наличие этих знаний, безусловно, облегчает адаптацию.

Если человек уже имеет опыт пребывания в инокультурной среде, то этот опыт способствует более быстрой адаптации. Адаптации помогают и наличие друзей среди местных жителей, которые помогают быстрее овладеть необходимой для жизни информацией. Контакты с бывшими соотечественниками, также живущими в этой стране, обеспечивают поддержку (социальную, эмоциональную, иногда даже финансовую), но есть опасность замкнуться в узком круге общения, что только усилит чувство отчуждения, поэтому многие службы, работающие с эмигрантами, пытаются ограничить их проживание в гомогенных национальных группах, так как полагают, что это мешает быстрой адаптации и даже может стать причиной этнических предубеждений.

Ниже перечислены внешние факторы, влияющие на адаптацию и культурный шок.

1. Культурная дистанция — степень различий между родной культурой и той, к которой адаптируется человек. Важно отметить, что на адаптацию влияет даже не сама культурная дистанция, а представление человека о ней, его ощущение культурной дистанции, которое зависит от множества факторов: наличия или отсутствия войн или конфликтов как в настоящем, так и в прошлом, знание чужого языка и культуры и т.п. Субъективно культурная дистанция может восприниматься как более далекая или более близкая, чем она есть на самом деле. В обоих случаях культурный шок продлится, а адаптация будет затруднена.

2. Особенности культуры, к которой принадлежат мигранты. Так, хуже адаптируются представители культур, в которых боятся «потерять лицо». Они очень болезненно воспринимают неизбежные в процессе адаптации ошибки и незнание. Также с трудом адаптируются представители «великих держав», которые обычно считают, что приспособляться должны не они, а другие.

3. Условия страны пребывания: насколько доброжелательны местные жители к приезжим, готовы ли помочь им, общаться с ними. Гораздо легче адаптироваться в плюралистическом обществе, чем в тоталитарном или ортодоксальном, а также в обществах, где политика культурного плюрализма провозглашена на государственном уровне,

как, например, в Канаде или Швеции. Нельзя не назвать такие факторы, как экономическая и политическая стабильность в принимающей стране, уровень преступности, от которого зависит безопасность мигрантов, возможность общаться с представителями другой культуры, что реально, если есть общая работа, увлечения или иные совместные занятия, позиция СМИ, которые создают общий эмоциональный настрой и общественное мнение по отношению к другим этническим и культурным группам.

Разумеется, культурный шок — сложное и болезненное для человека состояние, но он свидетельствует о том, что происходит личностный рост, ломка существующих стереотипов, для чего требуется огромная затрата физических и психологических ресурсов человека. В результате формируется новая картина мира, основанная на принятии и понимании культурного многообразия, снимается дихотомия «мы — они», появляется устойчивость к очередным испытаниям, терпимость к новому и необычному. Главный итог — способность жить в постоянно меняющемся мире, в котором все меньшее значение имеют границы между странами и все более важными становятся непосредственные контакты между людьми.

6.3. Межкультурные конфликты и пути их преодоления

Человек, насколько бы неконфликтным он ни был, не в состоянии прожить без каких-либо разногласий с окружающими. Известно, что сколько людей — столько и мнений, поэтому мнения разных людей неизбежно вступают в противоречие друг с другом.

В современной конфликтологии возникновение конфликтов объясняется самыми разными причинами. В частности, существует точка зрения, согласно которой вражда и предубежденность между людьми извечны и коренятся в самой природе человека, в его инстинктивной неприязни к различиям. Так, представители социал-дарвинизма утверждают, что законом жизни является борьба за существование, которая наблюдается в животном мире и проявляется в человеческом обществе в виде различного рода конфликтов. Таким образом, конфликты для человека столь же необходимы, как питание или сон. Проведенные специальные исследования опровергают эту точку зрения, доказывая, что как враждебность к иностранцам, так и предубеждения против какой-то конкретной народности не являются всеобщими. Они возникают под влиянием причин социального характера. Этот вывод в полной мере относится и к конфликтам, носящим межкультурный характер.

Диапазон причин возникновения межкультурных конфликтов (как и конфликтов вообще) предельно широк: в их основе могут лежать не только недостаточное знание языка и связанное с этим простое непонимание партнера по коммуникации, но и более глубокие причины, нечетко осознаваемые самими участниками. Конфликты нельзя рассматривать только как деструктивную сторону процесса коммуникации. Согласно теории позитивного конфликта, конфликты понимаются как неизбежная часть повседневной жизни и не обязательно должны носить дисфункциональный характер.

Существует множество определений понятий «конфликт». Чаще всего под конфликтом понимается любой вид противоборства или несовпадения интересов. Отметим те аспекты конфликта, которые, на наш взгляд, непосредственно связаны с проблемой межкультурного общения. Исходя из этого конфликт будет рассматриваться не как столкновение или конкуренция культур, а как нарушение коммуникации.

В процессе коммуникации с представителями других культур причинами напряженности и конфликта очень часто бывают ошибки атрибуции, в построении которых огромную роль играет знание или незнание культурных особенностей партнеров. Обладание такой информацией позволяет многое прояснить относительно того, что является желательным и на что накладывается табу в каждой конкретной культуре.

Неверные атрибуции, вызывая, безусловно, определенные напряжения в коммуникации, совсем необязательно должны привести к конфликту. Например, вернемся к примеру с четным количеством цветов подаренных немцем своему русскому другу. Русский может оценить такой подарок как простое незнание некоторых особенностей русской культуры и увидеть в нем чистую случайность. Но вместе с тем это может быть расценено и как акт неуважения или враждебного отношения: немецкий приятель наверняка знал, что это не принято, но сделал это назло. Возможно, та и другая атрибуции ошибочны. Например, немец знал, что это не принято в русской культуре и купил нечетное количество роз, но одна сломалась по дороге. Выбросить еще одну хорошую розу для получения нечетного количества роз в букете он не решился, поскольку с его культурной позиции это не так важно и т.д. Именно поэтому было бы неправомерно утверждать, что все недостаточно «объективные» атрибуции и соответственно все напряжения в коммуникации приводят к конфликту.

Процесс перехода конфликтной ситуации в конфликт не имеет исчерпывающего объяснения в специальной литературе. Так, П. Кулконков полагает, что переход от конфликтной ситуации к собственно конфликту идет через осознание противоречия самими субъектами

отношений¹, т.е. конфликт выступает как осознанное противоречие. Из этого вытекает важный вывод: носителями конфликтов выступают сами социальные акторы (в нашем примере — это немец и его русский приятель). Только в том случае, когда вы сами для себя определяете ситуацию как конфликтную, можно говорить о наличии конфликтной коммуникации. Согласно К. Делхес, существуют три основные причины коммуникационных конфликтов:

- 1) личные особенности коммуникантов;
- 2) социальные (межличностные) отношения;
- 3) организационные отношения².

К личностным причинам конфликтов относятся ярко выраженные своенравие и честолюбие, фрустрированные индивидуальные потребности, низкая способность или готовность к адаптации, подавленная злость, несговорчивость, карьеризм, жажда власти или сильное недоверие. Люди, наделенные такими качествами, часто вызывают конфликты. К **социальным причинам** возникновения конфликтов относят сильно выраженное соперничество, недостаточное признание способностей, недостаточную поддержку или готовность к компромиссам, противоречащие цели и средства для их достижения. К **организационным причинам** конфликтов относят перегрузку работой, неточные инструкции, неясные компетенции или ответственность, противоречащие друг другу цели, постоянные изменения правил и предписаний для отдельных участников коммуникации, глубокие изменения или реструктуризацию укоренившихся позиций и ролей.

Возникновение конфликтов наиболее вероятно среди людей, которые находятся между собой в достаточно зависимых отношениях (например, партнеры по бизнесу, друзья, коллеги, родственники, супруги). Чем теснее эти отношения, тем вероятнее возникновение конфликтов, поэтому частота контактов с другим человеком повышает возможность возникновения конфликтной ситуации в отношениях с ним. Это верно и для формальных, и для неформальных отношений. Таким образом, в межкультурном общении причинами коммуникативных конфликтов могут выступать не только культурные различия. За этим часто стоят вопросы власти или статуса, социальное расслоение, конфликт поколений и т.д.

В ситуации межкультурной напряженности или конфликта наблюдается чрезмерное акцентирование различий между противоборству-

¹ Кукоиков П. Социальная напряженность как этап в процессе развития конфликта // Социальные конфликты. М., 1995. Вып. 9.

² Delhees K. Soziale Kommunikation. Psychologische Grundlagen für das Miteinander in der modernen Gesellschaft. Opladen, 1994.

ющими сторонами, которое иногда принимает форму противопоставления собственной этнической группы другой группе.

Следует сказать, что в реальной жизни межкультурные конфликты в чистом виде не встречаются. Реальные отношения предполагают наличие целого множества взаимопроникающих конфликтов, и было бы ошибкой считать, что в основе любого конфликта между представителями различных культур лежит незнание культурных особенностей партнера по коммуникации. Не стоит, таким образом, питать иллюзий относительно того, что одно лишь знание культурных различий является ключом к разрешению межкультурных конфликтов, однако всегда следует учитывать, что возможное нарушение коммуникации может быть вызвано неверными атрибуциями коммуникантов.

Современная конфликтология утверждает, что любой конфликт можно урегулировать или значительно ослабить, если сознательно придерживаться одного из пяти стилей поведения.

1. Соревнование («прав тот, кто сильнее») — активный, не стремящийся к сотрудничеству стиль. Эта манера поведения необходима в такой ситуации, когда одна из сторон с большим рвением добивается своих целей и стремится действовать в своих интересах, независимо от того, какое воздействие это оказывает на других. Подобный способ разрешения конфликта, сопровождаемый созданием ситуации «победа — поражение», использованием соперничества и игры с позиции силы для достижения своих целей, сводится к подчинению одной стороны другой.

2. Сотрудничество («давайте решим это вместе») — активный, стремящийся к сотрудничеству стиль. В данной ситуации обе стороны конфликта стремятся к достижению своих целей. Подобная манера поведения характеризуется стремлением решить проблему, выяснить разногласия, обменяться информацией, видеть в конфликте стимул к конструктивным решениям, выходящим за рамки данной конфликтной ситуации. Поскольку выходом из конфликта считается нахождение решения, выгодного обеим сторонам, такая стратегия часто называется подходом «победа — победа».

3. Уход от конфликта («оставьте меня в покое») — пассивный и не стремящийся к сотрудничеству стиль. Одна из сторон может признавать, что конфликт имеет место, но выбирает манеру поведения, стремящуюся избежать конфликта или заглушить его. Такой участник конфликта надеется, что он разрешится сам собой, поэтому разрешение конфликтной ситуации постоянно откладывается, используются различные полумеры, чтобы заглушить конфликт, или скрытые меры для того, чтобы избежать более сильной конфронтации.

4. Уступчивость («только после вас») – пассивный, стремящийся к сотрудничеству стиль. В отдельных случаях одна из сторон конфликта может попытаться умиротворить другую сторону и поставить ее интересы выше собственных. Подобное стремление успокоить другого предполагает уступчивость, подчинение и податливость.

5. Компромисс («давайте пойдем друг другу навстречу») – при этой манере поведения обе стороны конфликта идут на взаимные уступки, частично отказываясь от своих требований. В этом случае никто не побеждает и никто не проигрывает. Подобный выход из конфликта предваряют переговоры, поиски вариантов и путей к взаимовыгодным соглашениям.

Как и любой другой аспект МКК, стиль разрешения конфликтов определяется особенностями культур участников конфликта. Так, одной из главных норм делового сотрудничества в Японии является практика переговоров при решении различных сложных вопросов. Многие виды делового сотрудничества осуществляются в Японии на основе устной договоренности сторон. Американцы же не могут себе представить, как можно сесть за стол и спокойно разговаривать с партнером, который не выполняет своих обязательств. Значительные культурные различия можно наблюдать в методах разрешения конфликта между британскими и китайскими менеджерами: китайцы предпочитают более пассивные стили поведения, такие как компромисс или уступчивость, а британцам более свойственны активные стили, например сотрудничество или соревнование. Поведение китайцев объясняется их стремлением к гармонии и сохранению лица, взаимоотношения людей в китайском обществе основываются на осознании, что человек существует только как часть семьи или клана. Это требует от индивида уважения к общественной иерархии. Необходимость проявления почтительности к старшим ориентирует китайцев на подчинение власти и подавление агрессии. Идея гармонии побуждает их всегда искать золотую середину из крайностей и учит достижению равновесия с помощью контроля эмоций. И наконец, понятие «лицо» воспитывает у китайцев умение сохранять самообладание, не терять чувства собственного достоинства, не создавать ситуации, ведущие к «потере лица» другими людьми.

6.4. Понятие и сущность межкультурной компетентности

Главной целью и смыслом любого коммуникативного процесса является желание быть понятым своим партнером, что предполагает необходимость максимально полно и точно донести свою информа-

цию, знания и опыт до собеседника. А это означает, что эффективность общения прямо пропорциональна уровню взаимопонимания между коммуникантами. Однако для достижения взаимопонимания необходима определенная совокупность знаний, навыков и умений, общих для всех коммуникантов, которая в теории МКК получили название **межкультурной компетентности**.

В отличие от процесса МКК вопросы межкультурной компетентности до настоящего времени не стали предметом специальных исследований. Данное обстоятельство обуславливает необходимость более обстоятельного его анализа, для чего следует сначала установить смысл самого термина «компетентность».

Этимологически термин «компетентность» образован от слова «компетентный» (*competens*), которое в латинском языке буквально означает «соответствующий, способный», хотя чаще всего употребляется в следующих значениях:

- 1) обладающий компетенцией;
- 2) знающий, сведущий в определенной области деятельности.

Кроме того, в латинском языке также существует родственное ему понятие «компетенция» (*competentia* — «принадлежность по праву»), которое определяется следующим образом:

- 1) круг полномочий какого-либо органа или должностного лица;
- 2) круг вопросов, в которых данное лицо обладает познаниями, опытом.

Этимологическая близость терминов «компетенция» и «компетентность» закономерно породила проблему их интерпретации, развившуюся, в частности, в том, что в одних случаях их значение разграничивается: «компетенция» и «компетентность» рассматриваются как самостоятельные понятия, первое из которых обозначает «полномочия», «права», а второе — характеристику носителя этих полномочий. В других случаях «компетентность» рассматривается как реализация компетенции или даже как понятия, тождественные по смыслу.

В современной научной литературе нет единства в отношении содержания этих понятий. Так в словаре иностранных слов термины «компетенция» и «компетентность» трактуются различным образом. Компетенция там понимается в двух значениях:

- 1) круг полномочий какого-либо органа или должностного лица;
- 2) круг вопросов, в которых данное лицо обладает познанием и опытом.

Термин «компетентный» там также представлен в двух значениях:

- 1) обладающий компетенцией;
- 2) знающий, сведущий с определенной области.

Понятие «компетентность» имеет тоже два пояснения:

- 1) обладание компетенцией;
- 2) обладание знаниями, позволяющими судить о чем-либо¹.

Сегодня вопросами профессиональной компетентности и ее специальных разновидностей занимается новая наука — **акмеология**, которая рассматривает компетентность с системных позиций, выделяя в ней подсистемы профессионализма деятельности, нормативной регуляции деятельности и поведения и др. Сторонники акмеологического подхода в структуре профессионализма выделяют «гармоничное сочетание высокой профессиональной компетентности и профессиональных умений и навыков на уровне профессионального мастерства, а также акмеологических инвариантов профессионализма, выступающих в качестве специальных базисных умений»². Исходя из этого, профессиональная компетентность определяется ими как «главный когнитивный компонент подсистемы профессионализма деятельности, сфера профессионального ведения, постоянно расширяющаяся система знаний, позволяющая осуществлять профессиональную деятельность с высокой продуктивностью»³.

Знакомство с работами российских исследователей позволяет сделать вывод, что понятие «компетентность» они связывают с достаточно широким кругом явлений, который включает в себя знания, умения, навыки, определенный уровень развития различных способностей, в совокупности обеспечивающие индивиду решение какой-либо задачи или помощь в осуществлении какой-либо деятельности.

Такое понимание компетентности показывает, что она представляет собой сложное социокультурное явление, которое включает различные ее виды. По мнению А.К. Марковой, основными видами компетентности являются следующие:

- специальная (в основном профессиональная);
- социальная;
- личностная;
- индивидуальная⁴.

Социальная компетентность имеет довольно сложную структуру, которая объединяет в себе лингвистический, информационный и социально-культурный и др. компоненты. Из этих основных компонентов социальной компетенции для межкультурной компетенции, по нашему

¹ Словарь иностранных слов. М. : Русский язык, 1985. С. 241.

² *Деркач А.А.* Акмеологические основы развития профессионала. М. : Изд-во Московского психолого-социального института, Воронеж : МОДЭК, 2004. С. 253.

³ Там же.

⁴ *Маркова А.К.* Психология профессионализма. М. : Знание, 1996. С. 107–111.

мнению, определяющую роль играет социокультурный компонент, который в практике коммуникации выступает как социокультурная компетентность.

Социокультурная компетентность представляет собой готовность и способность партнеров по коммуникации к ведению диалога, на основе знаний собственной культуры и культуры партнера. Она предполагает умение ориентироваться во времени и пространстве, социальном статусе партнера, использовании языковых норм (формальный, неформальный стили, жаргон, профессиональная лексика и т.д.), в межкультурных различиях поведенческих ритуалов и т.д. Иными словами, ее содержание составляют:

- знание знаков и умение пользоваться знаковыми системами соответствующего социокультурного окружения;
- знание и умение пользоваться невербальными средствами коммуникации, узнаваемыми и понимаемыми в данной социокультурной среде;
- знание способов связи и умение пользоваться каналами связи, аргументировать и понимать смысл действий и поступков своих партнеров по общению.

Степень владения этими знаниями и умениями определяет уровень коммуникативной компетентности индивида и форму взаимодействия с партнерами по коммуникации. Соответственно отсутствие компетентных знаний как своей, так и чужой культуры является источником конфликтов, кризисов, непонимания или недопонимания партнеров по коммуникации. Поэтому важной составной частью социокультурной компетентности является межкультурная компетентность.

В отечественной теории коммуникации термин «компетентность» употребляется в значении «совокупность знаний, навыков и умений»¹, а также «способность личности к осуществлению какой-либо деятельности, каких-либо действий»², «уровень сформированности межличностного опыта, т.е. обученности взаимодействию с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в данном обществе»³ или же как «способность к выбору и реализации программ речевого поведения в зависимости от способности человека ориентироваться

¹ Глухов Б.А., Шукли А.Н. Термины методики преподавания русского языка как иностранного. М., 1993.

² Сурьгин А.И. Основы теории обучения на неродном языке для учащихся языке. СПб., 2000.

³ Емельянов Ю.Н. Теория функционирования и практика совершенствования коммуникативной компетенции. Л., 1991. С. 38.

в различной обстановке, т.е. умения оценивать ситуации с учетом темы, задач, коммуникативных установок, возникающих у участников до и во время беседы»¹.

В зарубежной литературе подход к компетентности несколько иной. Здесь термин «социальная компетентность» является давно устоявшимся, особенно в области социально-психологических исследований. Понятие «компетентность» там широко используется при рассмотрении вопросов социальных способностей личности, установлению уровней социальной компетентности, выявлению ее компонентов и т.д.²

Так, например, английские исследователи в структуре компетентности выделяют три уровня:

1) интегративная компетентность — способность к интеграции знаний и навыков и их использованию в практической жизнедеятельности;

2) психологическая компетентность — развитая система эмоций, способная обеспечить адекватное восприятие окружающего мира и практическое поведение людей;

3) компетентность в конкретных сферах деятельности, выражающаяся в умении работать с людьми, преодолевать неопределенность, реализовывать намеченные планы и т.д.

Известный британский психолог Дж. Равен разработал свою концепцию компетентности на основе определяющей роли ценностно-мотивационной сферы личности³. Под **компетентностью** он понимает специфическую способность, необходимую для выполнения конкретного действия в конкретной предметной области и включающую узкоспециальные знания, особого рода навыки, способы мышления, а также понимание ответственности за свои действия.

По Равену, **быть компетентным** — значит иметь набор специфических компетентностей разного уровня. На фундаментальном уровне находятся все специфические умения и способности для выполнения определенного действия, а на высшем — компетентности для организации деятельности любого вида: инициатива, организаторские способности, коммуникативность, способности к рефлексии и т.п. При этом все компетентности разделяются им на три группы:

¹ Костомаров В.Г. Методика преподавания русского языка как иностранного. М., 1990. С. 14–15.

² Berns M. Context of competence: social and cultural consideration in communicative language teaching. N.Y. 1990; Kramsh C.J. From language proficiency to interactional competence // Modern Language Journal. 1986. № 70; Savignon S. Evaluation of communicative competence: the ACTEL provisional proficiency guidelines // Modern Language Journal. 1985. № 69.

³ Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / пер. с англ. М.: Когито-Центр, 2002.

- 1) когнитивные;
- 2) аффективные;
- 3) волевые.

Таким образом, феномен компетентности является многокомпонентным, все ее составные части обладают свойствами взаимозависимости и взаимозаменяемости.

Анализ литературы по проблеме компетентности показывает неоднозначность, полиструктурность и многокомпонентность понятий «компетенция» и «компетентность». В то же время можно утверждать следующее:

- компетенция и компетентность находятся в тесной взаимосвязи, поскольку взаимно предполагают друг друга;
- компетентность есть производная от компетенции, но она обладает спецификой, так как характеризует отдельного субъекта как носителя компетенции;
- степень развитости личностных характеристик субъекта компетенции определяет уровень его компетентности;
- количество и качество профессиональных и специальных знаний субъекта выступают предпосылкой в эффективной реализации его компетентности.

Данные заключения позволяют сделать вывод, что понятие «компетенция» выражает содержание того или иного вида деятельности, а понятие «компетентность» — совокупность качеств личности, необходимых для реализации этого содержания. Отсюда, по нашему мнению, главным основанием для разделения понятий «компетенция» и «компетентность» следует считать субъективный и объективный факторы, которые определяют качество деятельности индивида. **Объективный фактор** определяет компетенцию индивида, так как устанавливает сферу его деятельности, права и обязанности, закрепленные в законах, указах, положениях и инструкциях. **Субъективный фактор** служит основанием для компетентности индивида, поскольку определяет его способности для совершения соответствующей деятельности. Он выражается в наличии качеств, знаний, умений, возможностей и способностей к выполнению необходимых действий. Исходя из этого мы рассматриваем **компетентность** как совокупность знаний, умений и навыков, позволяющих ее субъекту эффективно решать вопросы и совершать необходимые действия в какой-либо области жизнедеятельности, а **компетенцию** мы рассматриваем как совокупность объективных условий, определяющих возможности и границы реализации компетентности индивида.

Вполне очевидно, что в своей практической жизнедеятельности каждый человек связан с окружающим его миром многочисленными отношениями самого разного характера. Каждое из них требует от него определенных знаний, навыков и способностей, чтобы эти отношения сохранять, поддерживать и развивать. Для этого человек должен обладать соответствующими компетентностями, количество которых определяется совокупностью его взаимоотношений с окружением. Таким образом, обоснованно утверждать, что общий уровень компетентности индивида складывается из совокупности отдельных конкретных компетентностей, соответствующих его взаимоотношениям с окружающим миром.

Из всего многообразия компетентностей индивида мы выделяем межкультурную компетентность, которая формируется в результате процесса МКК, в свою очередь вызванного интенсивным взаимодействием культур, порожденным процессом глобализации.

Как мы уже отмечали, в самом общем виде процесс МКК представляет собой взаимодействие индивидов, являющихся носителями разных культур, имеющих свой язык, типы поведения, ценностные установки, обычаи и традиции. В этом взаимодействии поведение индивида обусловлено его принадлежностью к определенной социокультурной и языковой общностям. В процессе коммуникации каждый участник выступает одновременно и как отдельный индивид, и как член какой-либо социокультурной группы, и как представитель определенного культурного сообщества, и как представитель всего человечества. Отсюда в его сознании одновременно содержатся и индивидуальные, и социально-групповые, и национальные, и универсальные знания.

В своей совокупности эти знания составляют содержание межкультурной компетентности индивида. Они разнообразны по своему характеру и включают, помимо языковых знаний, общие и конкретные знания о ситуации общения, знание социальных и культурных норм, знание о партнерах по коммуникации и т.д. Осознанно или неосознанно партнеры по коммуникации реализуют эти знания при взаимодействии друг с другом.

В то же время МКК, как и любой другой вид социальной коммуникации, всегда имеет свои цели, реализация которых обуславливает ее эффективность (или неэффективность). В этом вопросе межкультурная компетентность играет главную роль, однако данное явление только начинает привлекать внимание исследователей и поэтому понятие «межкультурная компетентность» начинает входить в широкий научный оборот и соответственно не имеет устоявшегося терминологического

гического определения. Можно только отметить несколько публикаций, в которых данное понятие описывается на пропедевтическом уровне¹.

Однако в зарубежной науке понятие «межкультурная компетентность» возникло еще в начале 1970-х гг., когда происходило становление МКК как самостоятельного научного направления. В ходе этого процесса на рубеже 1970—1980-х гг. актуальными стали вопросы отношения к другой культуре и ее ценностям, а также проблемы преодоления этнокультурного центризма. В контексте исследования данных проблем межкультурная компетенция стала рассматриваться как «комплекс аналитических и стратегических способностей, расширяющий интерпретационный спектр индивида в процессе межличностного взаимодействия с представителями другой культуры»².

К середине 1980-х гг. в западной науке сложилось представление, согласно которому межкультурной компетентностью можно овладеть посредством знаний, полученными в процессе МКК. Знания такого рода подразделялись на специфические, которые определялись как сведения о конкретной культуре в традиционных аспектах³, и общие, к которым относилось владение такими коммуникативными навыками, как толерантность, эмпатийное слушание, знание общекультурных универсалий⁴. Однако вне зависимости от этого деления успех МКК всегда связывался со степенью овладения обеими типами знания.

Соответственно такому разделению межкультурная компетентность в западной культурной антропологии рассматривается в двух аспектах.

1. Как способность сформировать в себе чужую культурную идентичность, что предполагает знание языка, ценностей, норм, стандартов поведения другого коммуникативного сообщества. При таком подходе усвоение максимального объема информации и адекватного знания иной культуры является основной целью процесса коммуникации. Такая задача может быть поставлена для достижения аккультурации, вплоть до полного отказа от родной культурной принадлежности.

¹ Амельченко Т.В. Профессиональная компетентность будущего специалиста: теоретические основы. Чита: ЧитГУ, 2006; Белицкая Г.Э. Социальная компетентность личности // Субъект и социальная компетентность личности / под ред. А.В. Брушлинского. М.: Ин-т психологии РАН, 1995; Леонтович О.А. Россия и США: Введение в межкультурную коммуникацию и др.

² Knapp K., Knapp-Potthoff A. Interkulturelle Kommunikation // Zeitschrift für Fremdsprachenforschung, 1990. № 1. P. 83.

³ Moosmüller A. Europäische Ethnologie und Interkulturelle Kommunikation // K. Roth (Hg.) Mit der Differenz leben. München, 1996. S. 272.

⁴ Barkowski H. Prinzipien interkulturellen Lernens für die multikulturelle und mehrsprachige Schule // H. Eichelberger, E. Furch (Hg.) Kulturen – Sprachen – Welten. Die Herausforderung (Inter) Kulturalität. Innsbruck, 1998. P. 24.

2. Как способность достигать успеха при контактах с представителями иного культурного сообщества даже при недостаточном знании основных элементов культуры своих партнеров. Именно с этим вариантом межкультурной компетентности приходится чаще всего сталкиваться в практике коммуникации.

В отечественной коммуникативистике межкультурная компетентность сегодня определяется как «способность членов некоей культурной общности добиваться понимания в процессе взаимодействия с представителями другой культуры с использованием компенсаторных стратегий для предотвращения конфликтов «своего» и «чужого» и создавать в ходе взаимодействия новую межкультурную коммуникативную общность»¹.

В целом, соглашаясь с данным пониманием межкультурной компетентности, мы хотели бы сделать одно уточнение. По нашему мнению, понятие «межкультурная компетентность» прежде всего связано с объемом и качеством информации о явлениях и ценностях другой культуры. И чем активнее использует человек имеющиеся у него знания, тем выше оценивается уровень его межкультурной компетентности. В то же время в процессе МКК партнеры преследуют определенные цели, для достижения которых используют определенные приемы и способы, позволяющие им достигнуть поставленных целей. В совокупности эти знания и приемы и образуют основу межкультурной компетентности, главными признаками которой являются:

- открытость к познанию чужой культуры и восприятию психологических, социальных и других межкультурных различий;
- психологический настрой на кооперацию с представителями другой культуры;
- умение разграничивать коллективное и индивидуальное в коммуникативном поведении представителей других культур;
- способность преодолевать социальные, этнические и культурные стереотипы;
- владение набором коммуникативных средств и правильный их выбор в зависимости от ситуации общения;
- соблюдение этических норм в процессе коммуникации.

Исходя из этих признаков, мы считаем, что межкультурная компетентность представляет собой совокупность знаний, навыков и умений, при помощи которых индивид может успешно общаться с партнерами из других культур как на обыденном, так и на профессиональном уровнях. Например, практическим выражением межкультурной компетентности

¹ Лукьяничкова М.С. О месте когнитивного компонента в структуре межкультурной компетенции // Россия и Запад: диалог культур. М., 2000. Вып. 8. Т. 1. С. 289.

могут служить знания, что в Англии не принято спрашивать о том, сколько человек зарабатывает, сколько он заплатил за какую-то вещь, там не следует также задавать вопросов личного характера (о возрасте, семейном положении, состоянии здоровья и т.д.).

На основании данного понимания межкультурной компетентности ее содержание можно разделить на три группы знаний:

- 1) аффективные;
- 2) когнитивные;
- 3) процессуальные.

К **аффективным элементам** относятся эмпатия и толерантность, которые не ограничиваются рамками доверительного отношения к иной культуре — они образуют психологический базис для эффективного межкультурного взаимодействия.

К группе **когнитивных элементов** относят культурно-специфические знания, которые служат основой для адекватного толкования коммуникативного поведения представителей иной культуры, как базис для предотвращения непонимания и основание для изменения собственного коммуникативного поведения в интерактивном процессе.

Процессуальные элементы межкультурной компетентности представляют собой стратегии, конкретно применяющиеся в ситуациях межкультурных контактов. Различают стратегии, направленные на успешное протекание такого взаимодействия, побуждение к речевому действию, поиск общих культурных элементов, готовность к пониманию и выявление сигналов непонимания, использование опыта прежних контактов и т.д., и стратегии, направленные на пополнение знаний о культурном своеобразии партнера.

Процессуальные элементы межкультурной компетентности обычно описываются на конкретных примерах. Например, в Германии приняты две формы обращения: первая — *Sie*, вежливая и более формальная, и вторая — *Du*, которая является русским эквивалентом «ты» и используется только при разговоре с родственниками, близкими друзьями, детьми. Вежливая форма *Sie* употребляется во всех остальных случаях, включая деловые связи. При общении с представителями другой культуры следует пользоваться только вежливыми формами обращения, а также избегать употребления имен собственных, вместо которых традиционно принято использовать слова *Herr* и *Frau*. К женщине следует обращаться только *Frau* независимо от ее семейного положения.

Интересной и вполне обоснованной нам представляется точка зрения О.А. Леонтович, которая в структуре межкультурной компетентности выделяет три составляющие:

- 1) языковую;
- 2) коммуникативную;
- 3) культурную.

При этом коммуникативная компетентность, по мнению О.А. Леонтович, «предполагает наличие комплекса умений, позволяющих адекватно оценивать коммуникативную ситуацию, соотнести интенции с предполагаемым выбором вербальных и невербальных средств, воплотить в жизнь коммуникативное намерение и верифицировать результаты коммуникативного акта с помощью обратной связи»¹.

В этом комплексе языковая компетентность «отвечает за правильный выбор языковых средств, адекватных для ситуации общения; верную референцию; соотнесение ментальных моделей с формами действительности; соположение ментальных схем и построений с когнитивным опытом; способность повторить однажды полученный языковой опыт в аналогичных коммуникативных ситуациях»².

Поскольку языковая компетентность охватывает лишь часть необходимых для успешной коммуникации умений, она дополняется коммуникативной компетентностью, которая означает «умение интерпретировать специфические для данной культуры сигналы готовности собеседника вступить в МКК или, напротив, нежелание общаться... умение определить долю говорения и слушания в зависимости от ситуации... умение адекватно выразить свою мысль и понять мысль собеседника... умение направить беседу в нужную колею...» и т.д.³

Данная точка зрения представляется нам вполне обоснованной, и мы также исходим из того, что по своей сути межкультурная компетентность представляет собой единство трех основных перечисленных выше составляющих, которые в своем единстве образуют качественно новое целое, обладающее собственными признаками, отличными от каждого из компонентов, взятых в отдельности. Термин «компетентность» обозначает не просто сумму знаний и приемов, используемых индивидом в МКК, — она предполагает наличие комплекса умений, позволяющих адекватно оценивать коммуникативную ситуацию, использовать вербальные и невербальные средства, воплощающие коммуникативные намерения, и получать результаты коммуникативного взаимодействия в виде обратной связи.

В условиях МКК языковая компетентность означает следующее:

- правильный выбор языковых средств, адекватных ситуации общения;

¹ Леонтович О.А. Россия и США: Введение в межкультурную коммуникацию. С. 50.

² Там же. С. 52.

³ Там же. С. 53–54.

- верную референцию;
- соотнесение ментальных схем с практической действительностью;
- способность повторить однажды полученный опыт в аналогичных коммуникативных ситуациях.

Фактор языковой компетентности в МКК имеет относительный характер по нескольким причинам:

- в оценке языковой компетентности представителей разных культур используются неодинаковые критерии;
- в разных культурах могут не совпадать представления о том, что такое правильное или неправильное языковое употребление;
- требования к владению родным языком всегда выше, чем требования к владению иностранным языком;
- оценка уровня компетентности различается в зависимости от целей коммуникации: человек может хорошо справляться с бытовым общением на иностранном языке, но не иметь достаточной компетенции для общения с коллегами на профессиональном уровне.

Язык непосредственно связан с мышлением, поэтому процесс межкультурного общения может порождать конфликт между уровнями языковой компетенции на родном и иностранном языках. Для человека, привыкшего выражать свои мысли на родном языке точно и с высокой степенью детализации, недостаток вербальных средств на иностранном языке существенно снижает эффективность коммуникации. В ситуациях, когда происходит регулярное участие в МКК, это противоречие становится стимулом к совершенствованию языковых навыков и переходу на более высокий уровень компетенции.

Коммуникативная компетентность включает в себя механизмы, приемы и стратегии, необходимые для обеспечения эффективного процесса общения. Здесь предполагается понимание не только закономерностей человеческого бытия как такового, но и учет многочисленных культурных различий, чуткость к малейшим изменениям коммуникативной ситуации и поведения собеседника. Коммуникант должен исходить из возможности допущения каких-либо ошибок и готовности их исправить.

В МКК составляющими элементами коммуникативной компетенции являются:

- умение интерпретировать специфические для данной культуры сигналы готовности собеседника начать коммуникацию или, напротив, нежелание общаться;
- степень вовлеченности в общение, умение определить долю говорения и слушания в зависимости от ситуации и культурных норм среды общения;

- эффективность, т.е. умение адекватно выразить свою мысль и понять мысль собеседника;
- умение направить беседу в нужное русло;
- способность подавать и интерпретировать сигналы смены коммуникативных ролей и сигналы завершения общения;
- сохранять принятую в данной культуре коммуникативную дистанцию;
- использовать вербальные и невербальные средства, приемлемые для данной культуры;
- приспосабливаться к социальному статусу коммуникантов и межкультурным различиям;
- быть готовым к корректировке собственного коммуникативного поведения.

Культурная компетентность включает в себя понимание пресуппозиций, фоновых знаний, ценностных установок, психологической и социальной идентичности, характерных для культурной среды общения. Культурная компетенция участника МКК предполагает умение извлечь необходимую информацию из различных культурных источников (книги, фильмы, названий политических явлений и т.д.) и дифференцировать ее с точки зрения значимости для МКК. Очевидно, что культурная компетенция, необходимая для эффективного межкультурного общения, предполагает совпадение объемов культурной грамотности собеседников в соответствии с предметом и контекстом коммуникации.

Компетентность не существует вне коммуникации. Именно в конкретных коммуникативных ситуациях выявляется уровень языковой и иных видов компетенции. При этом в условиях МКК индивид может занижать или завышать уровень своей компетенции. Это в значительной степени связано с психологическими характеристиками личности: некоторые коммуниканты испытывают неуверенность при использовании иностранного языка, другие готовы говорить на языке, даже владея минимальным словарным запасом.

За достаточный уровень межкультурной компетенции обычно принимается совокупность языковой, коммуникативной и культурной компетенции, обеспечивающий возможность адекватного общения в конкретной социальной или этнической группе.

Однако главной составляющей межкультурной компетентности составляет культурная компетентность, которая «предусматривает понимание пресуппозиций, фоновых знаний, ценностных установок, психологической и социальной идентичности, характерных для данной культуры»¹.

¹ Леонтович О.А. Россия и США: Введение в межкультурную коммуникацию. С. 55.

Основываясь на вышеизложенном, можно утверждать, что межкультурная компетентность предполагает обязательное наличие широкого круга социокультурных знаний, обеспечивающих положительное отношение к языку и культуре других народов, осознание ценностей своей и иной культуры, сходств и различий между ними, а также способности участников эффективно включаться в диалог культур.

По нашему мнению, формирование навыков компетентной МКК требует от ее участников понимания: что, когда, кому и как он может и должен сказать или сделать. Для успешной реализации этих установок им необходимы социокультурные (контекстные) знания, коммуникативные навыки и умения, а также языковые знания.

Социокультурные знания («что») формируются в результате социального и личного опыта индивида и составляют фоновые знания о мире. Дело в том, что представители других культур в процессе общения ведут себя по-разному. Незнание особенностей национально-культурной специфики приводит к коммуникативным неудачам и конфликтам. Наиболее часто коммуникативные конфликты возникают в поведенческой сфере, включающей в себя невербальные средства общения, народные традиции, манеры приветствия и т.д.

Коммуникативные навыки и умения («когда и кому») представляют собой совокупность способов выражения идей, мыслей, чувств, переживаний, способов воздействия на партнеров и собеседников, используемых в процессе общения с целью достижения целей коммуникации. Этот тип знаний является результатом всего предыдущего опыта общения с представителями других культур и включает в себя знание разнообразных моделей и типов поведения, используемых для успешного достижения целей коммуникации. На практике это означает, что субъект коммуникации должен уметь:

- эффективно формировать свою коммуникативную стратегию;
- эффективно пользоваться разнообразными тактическими приемами коммуникации;
- эффективно представлять себя как участника коммуникационного процесса.

Языковые знания («как») являются инструментом познания как своей, так и другой культуры. В языке наиболее четко проявляются различия между культурами, поэтому знание языка другой культуры является неременным условием межкультурной компетентности, поскольку обеспечивает адекватное понимание культурных особенностей соответствующей страны. Знание языка позволяет индивиду адаптировать свое поведение к поведению партнеров, а это означает, что у него формируется более высокая способность к межкультурной коммуникации, т.е. к адекватному взаимопониманию участников коммуникации,

принадлежащих к разным культурам. Знание языка также формирует и личностные качества субъекта коммуникации — открытость, терпимость и готовность к общению с представителями другой культуры.

Здесь следует отметить, что важнейшей составной частью языковой компетентности является речевая грамотность. Дело в том, что неграмотно построенная речь, ошибки в произношении слов создают впечатление низкой культуры субъекта и вызывают сомнение у партнера в его компетентности. И наоборот, яркость и доступность речи, остроумие, использование пословиц и поговорок, крылатых выражений обеспечивает субъекту коммуникации более высокий уровень компетентности.

В своей совокупности указанные виды знаний позволяют достигнуть взаимопонимания в коммуникации, формируют способность «читать» партнера, вести себя грамотно в вербальном и невербальном общении и тем самым делать межкультурную коммуникацию эффективной и успешной.

Следует иметь в виду, что МКК можно считать эффективной или успешной лишь тогда, когда ее участники достигают поставленных целей. Практика межкультурного взаимодействия показывает, что люди не всегда могут достигнуть взаимопонимания. Это происходит не только вследствие принципиальных расхождений и несовместимости их интересов, но и вследствие различий культурных традиций, привычек, норм поведения, принятых в их культурах. По этой причине люди также не могут адекватно воспринимать информацию друг от друга, и потому у них возникает взаимная неприязнь, свидетельствующая об их недостаточной коммуникативной компетентности. Этот факт убеждает, что коммуникативная компетентность индивида не является врожденной, ей следует учиться, целенаправленно ее формировать и развивать.

Любой человек, прежде чем вступить во взаимодействие с другими людьми, обычно соотносит свои действия с принятыми в его культуре нормами и стандартами поведения, ожидая также от своих партнеров соблюдения ими определенных правил и норм межличностного общения. Однако эти нормы и стандарты, принятые в его родной культуре, оказываются неприемлемыми для остальных партнеров по причине культурных различий и неравенства культур участников взаимодействия. Напомним, что такое восприятие партнеров по общению, принадлежащих к иным культурам, с позиций ценностных установок и культурных норм собственной культуры в науке принято называть этноцентризмом (подробнее об этом мы говорили в параграфе 3.4).

Альтернативой этноцентризму выступает служит этнорелятивизм (подробно об этом также было сказано в параграфе 3.4).

Собственно процесс овладения межкультурной компетентностью преследует цели: управлять процессом взаимодействия, адекватно ин-

терпретировать его, приобретать новые культурные знания из контекста конкретного межкультурного взаимодействия, т.е. осваивать иную культуру в ходе коммуникативных процессов. В результате достижения этих целей индивид должен обладать следующими способностями к МКК:

- адекватно воспринимать и интерпретировать различные культурные ценности;
- осознанно преодолевать границы, разделяющие культуры, и видеть в чужих культурах не только различия, но и общие черты;
- рассматривать различные культурные явления и представителей других культур с позиций эмпатии;
- соотносить существующие этнокультурные стереотипы с собственным опытом и делать адекватные выводы;
- уметь пересматривать и изменять свои оценки чужой культуры в соответствии с расширением навыков и опыта межкультурного общения;
- менять самооценку в результате постижения чужой культуры и отказа от необоснованных стереотипов или предрассудков;
- принимать новые знания о чужой культуре для более глубокого познания своей;
- систематизировать факты культурной жизни;
- синтезировать и обобщать свой личный опыт в межкультурном диалоге.

Мировой опыт показывает, что наиболее успешной стратегией достижения межкультурной компетенции является интеграция — сохранение собственной культурной идентичности наряду с овладением культурой других народов. По мнению немецкого культуролога Г. Ауэрнхаймера, обучение межкультурной компетентности должно начинаться с направленного самоанализа и критической саморефлексии¹. На начальной стадии должна быть воспитана готовность признавать различия между людьми, которая позднее должна развиться в способность к межкультурному пониманию и диалогу. Для этого обучающиеся должны уметь воспринимать мультикультурную совместимость как само собой разумеющееся условие.

6.5. Толерантность в межкультурной коммуникации

Процесс глобализации, ведущий к взаимозависимости культур, народов и цивилизаций, вызывает к жизни необходимость перехода от иерархической системы отношений, построенных на принципах господ-

¹ Auernheimer G. (Ed.) Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität. Opladen, 2002.

ства и подчинения, к системе отношений, основанных на принципах демократии, плюрализма и толерантности. Вместе с тем глобализация создает предпосылки, затрудняющие диалог культур. К данным предпосылкам относятся нарастающее многообразие мира, его растущая социальная поляризация, рост религиозного фундаментализма и воинствующего национализма, неспособность существующих социальных институтов защитить любую этническую культуру в новых условиях. В связи с этим возникает потребность в консенсусе, который предполагает понимание следующего: удовлетворение собственных интересов возможно только с учетом интересов другого.

Динамика отмеченных процессов зависит от того, каким образом культурные достижения различных сообществ людей включатся в движение человечества к своему единству и целостности. В настоящее время во взаимодействии народов и культур очевидно доминирование локальных интересов над общими. Иными словами, подавляющая часть этнических групп отстаивает местные интересы, которые признаются приоритетными по отношению ко всем другим. В этой ситуации крайняя терпимость по отношению к членам своей группы сочетается с нетерпимостью ко всем остальным. Но при таком направлении развития авторитарное подчинение, грубая сила, утилитаризм и прагматизм малопродуктивны. Необходимым условием выживания народов в современном мире является только их интеграция, признание суверенности и ценности каждого из них, а также каждой национальной культуры. Это означает, что взаимодействие народов и культур должно развиваться на основе принципа толерантности, выражающегося в стремлении достичь взаимного понимания и согласованности, не прибегая к насилию, подавлению человеческого достоинства, только путем диалога и сотрудничества. Таким образом, глобализация постоянно напоминает человечеству о том, что мир многообразен и в то же время един, и различные подходы к одним и тем же процессам неизбежны ввиду различия культур. При этом усиление взаимозависимости человечества с необходимостью ставит проблему воспитания культуры толерантности.

Человеческий мир — это непрекращающееся общение и взаимодействие людей друг с другом, в процессе которых большинство из них в своем видении мира, отношении к окружающим, поведении, образе жизни руководствуются ценностями и нормами собственной культуры. При этом люди не осознают себя в качестве продукта этой культуры и редко задумываются о том, что поведение представителей других культур определяется иными ценностями и нормами. Оценивая чужую культуру, руководствуясь привычными для себя стандартами и критериями своей собственной культуры, человек становится на позиции

культурного центризма, суть которого заключается в убеждении, что чужая культура непременно хуже, чем собственная. Естественно, такая точка зрения препятствует МКК, поскольку не ведет к эффективному взаимодействию коммуникантов.

Дело в том, что каждая культура отражает лишь часть опыта, накопленного человечеством. При общении с представителями других культур необходимо иметь представление об их традиционных особенностях. Один из основополагающих моментов МКК заключается в том, что не следует спешить с умозаключениями и оценками, когда другие люди делают что-то странное, а постараться понять их культуру. Иными словами в таких ситуациях необходимо избавиться от культурного центризма в оценке поведения представителей других культур. Это возможно только путем формирования межкультурной толерантности, в которой переплетаются готовность к активному общению с людьми другой культуры, открытость, свобода от предубеждений, терпимость, способность позволять другому существовать рядом со своим.

Понятие «**толерантность**» широко вошло в отечественную науку сравнительно недавно. Его этимология восходит к латинскому глаголу *tolero* — «нести», «держат», «терпеть», который употреблялся в тех случаях, когда было необходимо «нести», «держат» в руках какую-либо вещь. При этом подразумевалось, что для держания и переноса этой вещи человек должен прилагать определенные усилия, страдать и терпеть. Широкое распространение термин «толерантность» получил в его английской интерпретации (*tolerance*), где наряду с терпимостью он стал означать также «допускать».

Категория «толерантность» в современном понимании имеет широкий разброс трактовок и интерпретаций. В русском языке наиболее близким по значению понятию «толерантность» является термин «терпимость», что в обыденном употреблении означает «способность, умение терпеть, мириться с чужим мнением, быть снисходительным к поступкам других людей». В таком понимании «толерантность» не является синонимом терпения или терпеливости. Как отмечает В.А. Тишков, «если терпение выражает чаще всего чувство или действие со стороны испытывающего боль, насилие или другие формы негативного воздействия, то терпимость заключает в себе уважение или признание равенства других и отказ от доминирования или насилия»¹.

В научной литературе понятие «толерантность» рассматривается как уважение и признание равенства, отказ от доминирования и наси-

¹ Тишков В.А. Толерантность и согласие в трансформирующихся обществах // Толерантность и культурная традиция. М., 2002. С. 12.

лия, признание многомерности и многообразия человеческой культуры, норм поведения, отказ от сведения этого многообразия к единообразию и преобладанию какой-либо одной точки зрения. В такой интерпретации толерантность предполагает признание прав другого человека, восприятие этого другого как равного себе, претендующего на понимание и сочувствие, готовность принять представителей других народов и культур такими, какие они есть, взаимодействовать с ними на основе согласия и уважения. Исходя из сказанного, можно рассматривать толерантность как чувство терпимости и уважительного отношения к культуре и мнениям других людей, не совпадающих с собственными. Толерантность допускает право представителя любой культуры на свободное выражение своих взглядов и реальное поведение в практической жизни при одновременном благожелательном отношении к культуре, поведению и мнениям других людей.

Толерантность воспринимается как одна из самых ярких черт русского национального характера и проявляется в способности безропотно переносить жизненные трудности. Американцы, с другой стороны, считаются более терпимыми. Основы их толерантности заключаются в особенностях исторического развития страны и многообразии культурной жизни. Наличие большого количества эмигрантов с их собственными культурными традициями, привычками, религиозными верованиями и т.д. потребовало определенного уровня терпимости, необходимого для того, чтобы люди, населяющие США, могли уживаться в мире и согласии.

Практически любой человек способен интуитивно отличать доброе поведение от дурного, но это качество не является врожденным — оно формируется в процессе практического общения и выражает исторический опыт коллективных и индивидуальных представлений, чувств и установок. В связи с этим формирование толерантности происходит в процессе межкультурного общения, результатом которого является воспитание чувства уважения к другим народам, их традициям, ценностям и достижениям, осознание непохожести и принятие всего этнического и культурного многообразия мира. Моделью толерантных отношений в данном контексте является такое общество, в котором господствуют свобода и терпимость к любому мнению. Толерантность, таким образом, — «...это взаимная свобода, которую люди используют, чтобы верить и говорить то, что им кажется истиной, таким образом, что выражение каждым своих верований и мнений не несет никакого насилия...»¹.

¹ *Conche M. La tolerance francaise et sa signification universelle // Dokument de travail pour le 19 Congres mondial de philo-sophie. Moscou 22–28 August. 1993. P. 77.*

Толерантность как императив взаимодействия народов и культур основывается на существовании различий в человеческих сообществах и уважении этих различий. Но дело в том, что различия бывают разные: культурные, этнические, расовые, социальные и др. Культура толерантности предполагает безусловное признание и уважение большей части таких различий, поскольку они являются результатом естественно-исторического развития, однако при этом культура толерантности не предполагает безусловной терпимости к социальному неравенству в его крайних проявлениях. Как отмечает М. Уолцер, там, где групповая принадлежность совпадает с классовой (т.е. с социальным неравенством), «терпимость определено исключена»¹. По его мнению, когда различия культурного порядка совпадают с классовыми различиями (с социальным неравенством), нетерпимость приобретает «особенно ожесточенный характер»².

Толерантный подход в МКК означает, что те или иные культурные особенности индивида или группы признаются лишь одними из многих и не могут подчинить себе все остальные. Указанный подход выступает как условие сохранения отличий, как право на отличность, непохожесть, «инаковость». При таком подходе восприятие чужой культуры происходит на основе сопоставления прежнего и нового опыта, а также сравнения с аналогичными элементами собственной культуры одновременно на рациональной и чувственно-эмоциональной основах. Чувства человека стимулируют понимание или пренебрегают ему, устанавливая его границы. В ходе этого сравнения происходит вживание в мир чужой культуры.

Проявления толерантности в МКК носят относительный характер. Американцам непонятно, почему русские терпят бытовую неустроенность, нарушение прав потребителей, невыполнение законов со стороны должностных лиц, бытовой вандализм, нарушение прав человека. Русские, в свою очередь недоумевают, почему американцы, проявляющие высокую степень толерантности к сексуальным меньшинствам или некоторым проявлениям религиозной розни, не допускают альтернативной точки зрения по вопросам прав женщин, политики, роли США в мире и т.д.

Различные проявления толерантности выражаются также и в том, что американцы в процессе взаимодействия намного больше, чем русские, стремятся к компромиссу и сглаживанию противоречий, в то время как наши соотечественники больше склонны к эмоциям и крайностям.

¹ Уолцер М. О терпимости. М., 2000. С. 73.

² Там же. С. 71.

С другой стороны, американцы обычно ждут быстрых решений и действий, а русские имеют тенденцию выжидать, проверяя надежность своих партнеров и устанавливая с ними более доверительные отношения.

Позитивное понимание толерантности достигается через уяснение ее противоположности — **интолерантности**, или нетерпимости, которая основывается на убеждении, что твоя группа, твоя система взглядов, твой образ и жизни стоят выше всех других. Это означает, что в основе интолерантности лежит неприятие другого, потому что он иначе выглядит, думает, поступает. В результате этого формируется нетерпимость, которая порождает стремление к господству и уничтожению, к отказу в праве на существование тому, кто придерживается иных норм жизни. Практически интолерантность проявляется в широком диапазоне форм поведения — от обычной невежливости, пренебрежительного отношения к людям другой национальности и культуры до этнических чисток и геноцида, умышленного и целенаправленного уничтожения людей. Основными формами проявления интолерантности являются:

- оскорбления, насмешки, выражения пренебрежения;
- негативные стереотипы, предубеждения, предрассудки, основывающиеся на отрицательных чертах и качествах;
- этноцентризм;
- дискриминация по различным основаниям в виде лишения социальных благ, ограничение прав человека, искусственная изоляция в обществе;
- расизм, национализм, эксплуатация, фашизм;
- ксенофобия в форме этнофобий, мигрантофобий;
- осквернение религиозных и культурных памятников;
- изгнание, сегрегация, репрессии;
- религиозное преследование.

В современной жизни эти формы интолерантности возникают в силу разных причин, и поэтому актуальной является проблема целенаправленного воспитания толерантности. Любая культура для своего сохранения и выживания должна осуществлять обучение и воспитание своих носителей собственным ценностям и нормам, причем воспитать их таким образом, чтобы они стали проводниками толерантности в отношении других культур, сохраняя и воспроизводя свои традиционные культурные отличия.

В условиях полиэтничности, многоязычия, поликультурности воспитание толерантности чаще всего носит многоплановый характер поликультурного образования, основными целями которого являются следующие:

- глубокое и всестороннее овладение культурой собственного народа как обязательное условие интеграции в иные культуры;
- формирование представлений о многообразии культур в мире и воспитание положительного отношения к культурным различиям;
- создание условий для интеграции в культуры других народов;
- формирование и развитие умений и навыков эффективного взаимодействия с представителями различных культур;
- воспитание в духе мира, терпимости, гуманного межнационального общения.

Основным образовательным принципом в достижении отмеченных целей может служить принцип диалога, позволяющий соединять в мышлении и деятельности людей различные, не сводимые друг к другу культуры, формы деятельности, ценностные ориентации и формы поведения. Данное значение диалога обусловлено следующим:

- он рассматривается не только в качестве эвристического приема усвоения каких-либо знаний, но и как фактор, определяющий суть и смысл передаваемой информации;
- придает реальный практический смысл взаимодействию культур, общающихся между собой;
- становится постоянно действующей основой в развитии и взаимодействии культур.

Принцип диалога, распространяемый на сферу в МКК, означает уважение и признание всех национальных культур в структуре современной мировой культуры. Основным содержанием здесь является формирование терпимого отношения к людям, различающимся по этническому, религиозному и иным признакам. Этому могут помочь приведенные ниже практические рекомендации, выработанные американскими исследователями К. Ситарамом и Р. Когделлом, которые можно назвать кодексом МКК, поскольку они способствуют выработке толерантного отношения к чужой культуре.

1. Сознать, что представитель какой-либо культуры не устанавливает мировых стандартов.

2. Относиться к культуре аудитории с тем же уважением, с каким относился бы к своей.

3. Не судить о ценностях, убеждениях и обычаях других культур на основе собственных ценностей.

4. Всегда помнить о необходимости понимать культурную основу чужих ценностей.

5. Никогда не исходить из превосходства своей религии над религией другого.

6. Общась с представителями другой религии, пытаться понимать и уважать эту религию.

7. Стремиться понять обычаи приготовления и принятия пищи других народов, сложившиеся под влиянием их специфических потребностей и ресурсов.

8. Уважать способы одеваться, принятые в других культурах.

9. Не демонстрировать отвращения к непривычным запахам, если те могут восприниматься как приятные людьми других культур.

10. Не исходить из цвета кожи как «естественной» основы взаимоотношений с тем или иным человеком.

11. Не смотреть свысока на человека, если его акцент отличается от твоего.

12. Понимать, что каждая культура, какой бы малой она ни была, имеет что предложить миру, но нет таких культур, которые бы имели монополию на все аспекты.

13. Не пытаться использовать свой высокий статус в иерархии своей культуры для воздействия на поведение других представителей другой культуры в ходе межкультурных контактов.

14. Всегда помнить, что никакие научные данные не подтверждают превосходства одной этнической группы над другой¹.

В формировании всех этих установок чрезвычайно важно, чтобы люди понимали необходимость как сохранения своей этнической и культурной идентичности, без которой невозможно их нормальное психологическое самочувствие, так и развития мультикультурализма. Обе эти тенденции должны разумно и гармонично сочетаться друг с другом. Только обладающий позитивной этнокультурной идентичностью человек способен к этнической и культурной толерантности, к жизни в современном, все более глобализующемся мире.

Воспитание и формирование указанных установок толерантного отношения к чужой культуре достигается путем целенаправленного процесса образования, включающего в себя несколько этапов.

1. Общее ознакомление с культурой той или иной страны:

- осознание факторов, которые составляют уникальность данной культуры, и отличительных черт своей культуры, которые могут сказаться на успешной коммуникации с представителями иной культуры;

- поиски возможностей приобрести опыт межкультурного взаимодействия с представителями чужой культуры в привычной обстановке, чтобы реально опутить особенности этого взаимодействия и культурные различия.

¹ Ситарам К., Коделл Р. Основы межкультурной коммуникации // Человек. 1992. № 5. С. 106.

2. Языковая подготовка:

- обязательное ознакомительное изучение языка предполагаемой для коммуникации культуры;

- развитие языковых навыков с помощью самообразования (прослушивание аудиокассет, просмотр учебных фильмов, чтение газет и журналов, беседы с носителями данного языка);

- накопление индивидуального словарного запаса, необходимого для начального этапа культурной адаптации в чужой культуре;

- использование полученных языковых знаний и навыков при любой возможности.

3. Специализированная культурная подготовка:

- сбор и изучение информации о культурном своеобразии соответствующей страны;

- подготовка к неизбежному культурному шоку;

- получение необходимых практических советов от людей, знакомых с культурой данной страны;

- получение дополнительной информации из путеводителей для туристов.

Контрольные вопросы и задания

1. Что такое аккультурация?
2. Назовите основные барьеры, сдерживающие процесс межкультурной коммуникации.
3. Приведите примеры аккультурации в современном мире.
4. Что такое культурный шок и каков механизм его развития?
5. Назовите положительные и отрицательные последствия культурного шока.
6. Дайте определение межкультурной компетентности и перечислите ее основные компоненты.

ГЛАВА 7

ОСНОВНЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ФОРМЫ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

7.1. Вербальная коммуникация

Разнообразие видов социального взаимодействия, социальных контекстов и намерений участников общения находит свое отражение в разнообразии речевых жанров — от повседневной болтовни до эмоциональных признаний, от деловых совещаний и переговоров до публичного выступления в средствах массовой информации. При этом речевое общение через образы, мотивы, установки, эмоции определяет социальные и межличностные отношения, речь конституирует их.

Даже поверхностное наблюдение за поведением людей позволяет выделить среди них особую группу, отличающуюся высокой коммуникабельностью. Люди это типа легко устанавливают контакты с другими людьми и приобретают знакомых, комфортно чувствуют себя в любой компании. По наблюдениям психологов, такие люди осознанно или неосознанно используют определенные приемы аттракции, т.е. умения расположить к себе собеседника¹. Специальными исследованиями зарубежних ученых установлено, что характер, форма и стиль коммуникации во многом зависят от первых минут, а иногда и секунд общения. Существует множество очень простых приемов, позволяющих практически в любой ситуации облегчить начальный этап коммуникации и тем самым — дальнейший ход этого процесса. К числу таких приемов относятся улыбка, обращение к собеседнику по имени, комплимент ему и т.д. Хорошо известные каждому человеку, часто неосознанно применяемые в повседневной практике и действенные приемы общения позволяют расположить к себе собеседника и заложить основу для продолжительного и эффективного общения.

В зависимости от сочетания различных способов, приемов и стилей общения в коммуникативистике принято выделять три основные формы МКК:

- 1) вербальную;
- 2) невербальную;
- 3) паравербальную.

¹ Кочетков В.В. Психология межкультурных различий. М., 2002; Коул М. Культурно-историческая психология. М., 1997; Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. М., 1999; Рогов Е.И. Указ. соч. и др.

Как считают специалисты, коммуникативное взаимодействие людей на три четверти состоит из речевого (вербального) общения¹. В процессе коммуникации осуществляется влияние людей друг на друга, обмен различными идеями, интересами, настроениями, чувствами и т.д. Для этого каждая культура создала свою языковую систему, с помощью которой ее носители имеют возможность общаться и взаимодействовать. В науке различные формы языкового общения получили название **вербальных средств коммуникации**. Под вербальной коммуникацией понимается языковое общение, выражающееся в обмене мыслями, информацией, эмоциональными переживаниями.

Значение языка в жизни и культуре любого народа трудно переоценить. В процессе социализации и инкультурации человек усваивает определенные особенности видения окружающего мира. Язык играет большую роль в развитии и закреплении этих особенностей видения: посредством языка окружающий мир оценивается и интерпретируется. Различные интерпретации действительности отражаются в языке и передаются также при помощи языка, поэтому в МКК язык следует понимать как средство общения, которое предназначено для взаимопонимания участников коммуникации.

Использование языка в качестве основного средства вербальной коммуникации предполагает, что каждому слову или звуку придается специальное, только ему свойственное значение. Для носителей данного языка это значение является общепринятым и помогает им понимать друг друга. Однако в современном мире насчитывается около 3 тыс. языков, в каждом из которых создана своя языковая картина мира, предполагающая его специфическое восприятие носителями данного языка. Поэтому при коммуникации носителей различных языков возникают ситуации языкового несоответствия, проявляющиеся в отсутствии точного эквивалента для выражения того или иного понятия или даже в его отсутствии. Как правило, основой для такого несоответствия служат предметы и отражающие их понятия, характерные только для данной культуры и отсутствующие в других культурах, а также разные культурные представления о них. В таких случаях происходит языковое заимствование и используются понятия из других языков в своем исходном значении.

Следовательно, процесс МКК осложняется различным соотношением вербальных элементов в общении представителей различных культур. В данном случае возникает проблема соотношения высоко- и низкоконтекстуальных культур. Так, в низкоконтекстуальных куль-

¹ Юсупов И.М. Указ. соч. С. 100.

турах недостаточно только выслушать словесное высказывание. Чтобы понять его, необходимо точно представлять себе, в какой ситуации оно было произнесено, кто его сказал, кому и в какой форме. Только с учетом всех этих элементов формируется полное и точное значение высказывания, раскрывается его смысл. В высококонтекстуальных культурах для понимания достаточно одних только словесных высказываний. Другими словами, существуют культуры, в которых контекст очень важен, и культуры, в которых значение контекста невелико, культуры различаются в зависимости от того, какое значение в них придается контексту и словам. На Западе старая традиция ораторского искусства (риторики) предполагает исключительную важность вербальных сообщений. Эта традиция в полной мере отражает западный тип логического, рационального и аналитического мышления. В культурах западных народов речь воспринимается независимо от контекста разговора, поэтому ее можно рассматривать отдельно и вне социокультурного контекста. Здесь в процессе коммуникации говорящий и слушающий рассматриваются как два самостоятельных субъекта, чьи отношения становятся понятными из их устных высказываний.

Напротив, в азиатских и восточных культурах, для которых социокультурный контекст имеет большое значение, слова считаются составной частью коммуникативного контекста в целом, включающего также личные качества участников общения и характер их межличностных отношений. Таким образом, в этих культурах вербальные высказывания считаются частью коммуникативного процесса, неразрывно связанного с этикой, психологией, политикой и социальными отношениями. По убеждениям представителей этих культур, все эти факторы способствуют социальной интеграции и установлению гармонии, а не являются просто выражением индивидуальности говорящего или его личных целей. Поэтому в восточных и азиатских культурах основной акцент делается не на технике построения устных высказываний, а на манере их произнесения, соответствии существующим общественным отношениям, которые определяют положение в обществе каждого из коммуникантов. Этими причинами вызвано традиционное недоверие азиатских культур к словам в отличие от западных, которые всегда верили в силу слова.

Осторожное отношение к словам в азиатских культурах, например, проявляется в том, что люди в любой ситуации, если это возможно, стараются всегда быть как можно сдержаннее в своих отрицательных или однозначных высказываниях. Азиатов больше интересует эмоциональная сторона взаимодействия в целом, чем значения определенных слов и выражений. Учтивость (вежливость) у них часто бывает важнее

правдивости, что согласуется с тем, какое значение придается ими поддержанию социальной гармонии как основной функции речи. Это обстоятельство заставляет азиатов любезно отвечать согласием, тогда как на самом деле ответ может быть неприятен собеседнику. Сами структуры некоторых азиатских языков (китайского, японского, корейского) порождают двусмысленность: например, в японском языке глаголы ставятся в конец предложения, поэтому понять сказанное можно, лишь дослушав предложение до конца. В отмеченных языках можно часами говорить, не высказывая своего мнения четко и ясно. Даже в обычном разговоре японец может сказать *hai* («да»), хотя это совсем необязательно подразумевает согласие.

Понимание ограниченных возможностей языка заставляет представителей азиатских культур больше внимания уделять строгим манерам и этикету. Они прекрасно знают, что произносимые слова и реальные их смыслы могут означать совершенно различные вещи. Осторожное отношение к слову в азиатских культурах проявляется в том, что азиаты в любой ситуации стараются быть как можно сдержаннее в своих отрицательных и утвердительных высказываниях. Для них учтивость часто важнее правдивости. Именно поэтому для японца почти невозможно прямо сказать «нет» собеседнику. Сдержанность и двусмысленность — важнейшие черты в коммуникационном процессе азиатских культур.

На официальных переговорах с китайской стороной следует быть готовым к тому, что будут созданы ситуации, когда партнер должен «первым открыть карты», т.е. первым высказать свою точку зрения, первым сделать предложения. Если переговоры проводятся на китайской территории (китайцы любят проводить переговоры у себя дома), то ваши партнеры могут сослаться на то, что согласно их традициям, гость говорит первым. Попытки получить первичную информацию от китайских партнеров часто оказываются безрезультатными.

Жители европейских стран и США высказываются более прямо, ясно и точно, стараясь в ходе общения избегать молчания. Они говорят то, что думают, поскольку для них не имеет значения социокультурный контекст коммуникации. Эти культуры в высшей степени одобрительно относятся к тем, кто просто и прямо выражает свои мысли и чувства.

Вербальная коммуникация, как считают специалисты, может проходить в преимущественно форме диалога или монолога.

Диалогом называется форма общения, состоящая из обмена высказываниями двух взаимодействующих сторон или партнеров. На практике диалог представляет собой взаимные реплики, которые являются естественным ответом на побуждения собеседника или реак-

цией на происходящее вокруг. В теории коммуникации диалог считают первичной, естественной формой языкового общения, генетически восходящей к устно-разговорной сфере. Он представляет собой сложно организованную структуру, создаваемую совместной деятельностью коммуникантов. Специалисты по коммуникации выделяют следующие типы диалога:

- информативный, состоящий из вопросно-ответной коммуникации и имеющий своей целью получение информации;
- прескриптивный, содержащий просьбу, приказ, обещание или отказ выполнить какое-либо действие;
- обмен мнениями, представляющий собой общение дискуссионного характера между собеседниками с равной коммуникативной компетенцией;
- праздноречивый, представляющий собой эмоциональное общение собеседников (жалобы, хвастовство, восхищение, опасение и т.д.) или информационно бесцельный, но интеллектуальный разговор¹.

Современными исследованиями установлено, что диалог детерминируется такими социальными характеристиками участников, как социальный статус, роль, профессия, этническая принадлежность, возраст. В зависимости от этих факторов выбираются темы, языковые средства и позиции в языковом общении. Возможности взаимопонимания в диалоге ограничиваются, как правило, социальными и культурно-специфическими аспектами коммуникации, различиями в значимости знаков и социальных символов, сигнализирующих о принадлежности человека к той или иной этнокультурной группе.

Для диалога как формы простейшей разговорной речи характерны повторения каких-то слов за собеседником, дополнения намеки, междометия и т.д. Особенности диалогической речи в значительной степени зависят от степени близости и взаимопонимания собеседников: одну и ту же мысль можно по-разному высказать близкому другу, родителям, коллеге и т.д.

Монолог является речевой формой общения, рассчитанной на пассивное и опосредованное восприятие, поскольку произносится одним человеком при обращении к другому или многим людям. Монологическая речь сложна по своему строению: она продолжается достаточно долго, не перебивается репликами и требует предварительной подготовки. Здесь необходимо строго придерживаться последовательности, логики и грамматической правильности высказывания. Основными признаками монолога являются большая протяженность реплик, ком-

¹ Основы теории коммуникации / под ред. М.А. Василика. С. 194.

позиционная сложность, стремление выйти за тематические рамки общения.

В риторике и теории коммуникации выделяются несколько типов монолога, которые различаются методом изложения материала:

- драматический, при котором сложный вид речи дополнительно сопровождается другими средствами коммуникации — мимикой, жестами, пластическими движениями и т.п.;

- информационный, означающий сообщения различного рода.

Теория коммуникации большое внимание уделяет логическому построению речи, убедительности аргументации и ориентированности на взаимопонимание с партнером. Для этого разрабатываются специальные технологии манипулирования и убеждения слушателя или собеседника: запугивание, увенчивание, введение в заблуждение, лесть, эмоциональные призывы и т.д.

Рассмотрим **стили вербальной коммуникации**. Каждому человеку присущ свой стиль общения, который накладывает характерный отпечаток на его поведение и взаимодействие с другими людьми. В **коммуникативном стиле** отражаются особенности общения человека, характеризующие его способы взаимодействия с другими людьми. Согласно исследованиям, стиль общения зависит как от индивидуальных особенностей и личностных черт человека, так и от общепринятых в данной культуре норм общения и отношения к людям. В связи с этим коммуникативный стиль можно определить как совокупность устойчивых и привычных способов поведения, присущих данному человеку, которые используются им при установлении отношений и взаимодействий с другими людьми.

Мастерство коммуниканта проявляется не только в культуре его речи, но и в умении найти наиболее точную и подходящую для каждого конкретного случая стилистическую форму языка. Например, анализируя свое поведение, вы заметили, что всегда стараетесь добиться реализации своих интересов: именно вы устанавливаете время встреч, поездок, развлечений, в беседах с другими людьми задаете тему разговора и говорите большую часть времени и т.д. Это означает, что управление, манипулирование людьми, доминирование над ними является вашим стилем общения и одной из ваших поведенческих установок.

Коммуникативная практика показывает, что эффективная МКК требует знания и умения использовать все ее компоненты. Среди этих компонентов важное место принадлежит нескольким стилям вербальной коммуникации, которые основываются на искусном владении всеми речевыми жанрами — от реплики или комментария до лекции, доклада, информационного сообщения, публичной речи.

Как и многое другое, стили вербальной коммуникации также существенно варьируются в разных культурах. В коммуникативистике обычно выделяют три группы стилей вербальной коммуникации:

- 1) прямой и непрямой;
- 2) искусный (вычурный) и краткий (сжатый);
- 3) инструментальный и аффективный.

Прямой и непрямой стили вербальной коммуникации. Благодаря этим двум стилям выражаются или скрываются глубинные побуждения и намерения человека в процессе общения или, иными словами, выявляется степень открытости человека.

Прямой вербальный стиль имеет своей целью выражение истинных намерений человека и поэтому предполагает жесткий стиль общения, исключая условности и недосказанности. Например, этот коммуникативный стиль характерен для американской культуры, в которой принято использовать в общении четкие, ясные и однозначные слова. Американцы всегда настойчиво вызывают собеседника на прямой и откровенный разговор, который для большинства из них является показателем честности и убежденности, тогда как разговор намеками у них ассоциируется с нечестностью и неуверенностью. Американцы расценивают указания, преподнесенные в непрямой форме, как попытки манипулировать собеседником, чтобы в случае негативного результата снять с себя ответственность за него. По этой причине они стремятся вызывать собеседника на прямой и ясный разговор, для которого очень характерны следующие высказывания: «Говорите, что вы имеете в виду», «Давайте по существу» и т.д. Американский вербальный стиль несет в себе индивидуальное достоинство, ценность настойчивости и равенства в отношениях. Языковая социализация американских детей направлена на достижение искренности и подлинности в общении. Честность и искренность требуют в свою очередь использования соответствующих слов и выражений, отражающих истинные намерения и ценности говорящего. В этом стиле проявляется больше заботы о сохранении лица говорящего, о четком обосновании собственной позиции по теме разговора. Чаще всего такой стиль развивается в индивидуалистских культурах.

Непрямой вербальный стиль позволяет скрывать и камуфлировать истинные желания, цели и потребности говорящего человека. Например, этот стиль характерен для высококонтекстуальных культур Японии и Кореи. Забота о сохранении собственного лица и лица собеседника в японском обществе требует от говорящего использования неясного и даже двойственного значения слов и выражений. Японцы почти никогда не лгут, однако им никогда не приходит в голову говорить вам

правду. Традиции этого народа не допускают возможности открыто сказать «нет». Когда нужно сказать это слово, японцы делают вид, что не понимают вас или не слышат, или просто пытаются перевести разговор на другую тему, высказывая множество ничего не значащих фраз. Избегая формирования впечатления о себе как о настойчивом, напористом человеке, японец предпочитает использовать такие выражения, как «может быть», «возможно», «вероятно» и т.д. Японские дети с двухлетнего возраста учатся щадить чувства другого человека, усваивая тонкости поведения путем подражания поведению своих матерей. У корейцев непрямой вербальный стиль выражается в том, что они никогда не дают негативных ответов типа «нет» или «я не согласен с вами». Обычно они используют уклончивые ответы типа «я согласен с вами в принципе» или «я сочувствую вам», что, по сути дела, является мягкой формой отказа.

Искусный (вычурный) и краткий (сжатый) вербальные стили.

Данные стили вербальной коммуникации основываются на различной использовании экспрессивных средств языка, пауз, молчания и т.д.

Искусный (вычурный) стиль предполагает использование богатого, экспрессивного языка в общении. Например, этот стиль широко распространен в культурах арабских народов Ближнего Востока, где благодаря клятвам и заверениям сохраняется как лицо говорящего, так и лицо его собеседника. Так, в арабских культурах отказ от угощения обязательно должен сопровождаться заверениями, что гость действительно сыт и призывами в свидетели Аллаха. Если араб выскажет прямо и точно свои мысли или чувства, без ожидаемой сверхубежденности, то тем самым даст основания заподозрить его в неискренности. Прямой вербальный стиль разговора, осторожность в выражениях, краткость и паузы на размышление не принесут успеха в общении с представителями этой культуры. Сдержанность в словах, которая очень высоко ценится японцами, может вызвать у арабов замешательство. Если их собеседник выражает свои мысли сдержанно, то они подумают, что он неискренен с ними. В общении с арабами необходимо говорить больше и громче, чем обычно. Громкость голоса, повышение высоты и тона — все это, по их мнению, означает искренность.

Краткий (сжатый) вербальный стиль коммуникации является противоположностью вычурного. Его главная особенность заключается в использовании необходимого и достаточного минимума высказываний для передачи информации. Помимо лаконичности и сдержанности этот стиль характеризуется также уклончивостью, использованием пауз и выразительного молчания. Паузы и недосказанности в разговоре позволяют говорящему не оскорбить собеседника, не потеряв при этом и своего

лица. Обычно этот стиль доминирует в коллективистских культурах, главной целью которых в процессе коммуникации является сохранение и поддержание группой гармонии. Например, японцы и китайцы часто используют в разговоре молчание, особенно при неопределенном статусе и роли участников разговора. Для представителей этих культур молчание становится способом контроля над процессом коммуникации.

Инструментальный и аффективный стили вербальной коммуникации. Данные стили различаются ориентацией (направленностью) процесса вербальной коммуникации на того или иного его участника.

Инструментальный стиль коммуникации ориентирован главным образом на говорящего и на цель коммуникации. Он опирается на точную информацию, чтобы достичь поставленных целей общения. Использование данного стиля позволяет человеку утвердить себя в процессе коммуникации, поддержать собственное лицо, а также сохранить чувство автономии и независимости от собеседника. Этот стиль общения преимущественно представлен в культурах, которые характеризуются высокой степенью индивидуализма. Например, в европейских культурах и США люди стремятся предъявить себя посредством вербального общения, через разговорную речь показать и утвердить свое индивидуальное Я. Данный стиль общения особенно широко распространен в Дании, Нидерландах и Швеции.

Аффективный стиль имеет противоположную направленность в процессе коммуникации: он ориентирован на слушающего и сам процесс коммуникации. Для достижения поставленных целей данный стиль предполагает приспособление участников к процессу общения, а также к чувствам и потребностям собеседника. Это приводит к тому, что при аффективном стиле человек вынужден быть осторожным в своей речи, избегать рискованных высказываний и положений. Для этого он широко пользуется неточными выражениями и избегает прямых утверждений или отрицаний. При этом если оба собеседника по коммуникации придерживаются этого стиля, то постоянно возникают ситуации недопонимания и интерпретации сказанного. Данный стиль вербальной коммуникации характерен, например, для японцев. Главная цель собеседников при аффективном стиле общения — достижение взаимопонимания. Они должны проявлять интуитивную чуткость к информации, таящейся «между строк». Сами слова, вербальные выражения служат здесь лишь намеками на реальное содержание, поэтому никто из партнеров не ожидает, что они будут восприняты как точные факты, отражающие реальность.

Перечисленные варианты стилей вербальной коммуникации в той или иной степени присутствуют практически во всех культурах,

но в каждой из них оцениваются по-своему и имеют собственное значение. Стиль коммуникации отражает ценности и нормы, лежащие в основе соответствующей культуры. Эти нормы и ценности усваиваются в детстве и определяют способы взаимодействия человека с окружающим миром и другими людьми.

Кроме всего прочего МКК всегда требует от ее участников выбора языка общения. Это может быть язык одного из коммуникантов или же какой-либо третий (нейтральный) язык, который является иностранным для всех участников межкультурной ситуации. В обоих случаях возникает проблема точности и эффективности коммуникации, которые находятся в прямой зависимости от языковой и культурной компетентности участников. Коммуникация с использованием иностранного языка, как правило, порождает различного рода помехи вербального характера, которые осложняют взаимопонимание. На процесс взаимопонимания в вербальной коммуникации оказывают существенное влияние такие характеристики речевого общения, как денотация, коннотация, полисемия, синонимия, смешение наблюдения и оценки.

Денотация и коннотация. Жизненный опыт каждого человека влияет на значения, которые он придает словам. **Денотация** — это значение слова, признаваемое большинством носителей данного языка (лексическое значение слова). **Коннотация** — совокупность добавочных семантических или стилистических оттенков основного значения слова, придающие ему ту или иную экспрессивно-эмоциональную окраску. Например, слово «лев» означает хищное животное семейства кошачьих (денотация), а в повседневном общении людей это слово может быть синонимом мощи, силы и величия (коннотация). Дело в том, что первоначальное значение слова не является вечным и неизменным — оно меняется от эпохи к эпохе, от поколения к поколению, год от года. Кроме того, они зависят от региона, времени и места. Неправильный выбор слова чреват конфузами, обидой и непониманием. Игнорирование этого факта может существенно осложнить коммуникацию.

Полисемия. Некоторые слова имеют несколько общепринятых значений, что также может послужить причиной неэффективной коммуникации. Примеры таких слов в русском языке: «замок», «мука», «лук» и др. Каждое конкретное значение многозначного слова обычно определяется в речевом контексте, в который они включены.

Синонимия. Процесс коммуникации предполагает возможность кодирования какой-либо информации с помощью разных слов и фраз. Выбор такого рода синонимов осуществляется отправителем сообщения, для того чтобы привлечь внимание получателя, передать необходимую информацию и вызвать соответствующую ответную реакцию. Подбор

того или иного синонима может свидетельствовать об отношении говорящего человека к своему партнеру. Синонимы могут демонстрировать нейтральное, положительное или отрицательное отношение одной стороны коммуникации к другой.

Наблюдения и оценки. Компетентность в коммуникации, а значит, и ее эффективность предполагают также умение видеть различие между фактуальными утверждениями и выводами, основанными на мнении, чувствовать разницу между оценками, включающими в себя результаты наблюдений, и оценками, в которых наблюдения и оценки разделены. Наблюдая, мы можем видеть, слышать, трогать и т.п. Результаты наших наблюдений описательны. Оценка же включает в себя некоторые выводы из того, что мы наблюдаем, наше отношение к действиям партнера. В процессе коммуникации часто возникают недоразумения из-за того, что его участники свои предположения или мнения представляют как факты. Вместо того чтобы пытаться приписать собеседнику какие-то мысли, чувства, настроения, имеющие для нас значение, иногда лучше постараться выделить те его слова, которые послужили основой для соответствующей интерпретации.

7.2. Невербальная коммуникация

Исследования процесса коммуникации показывают, что речевое (вербальное) общение является основным видом человеческой коммуникации, но оно сопровождается различного рода несловесными действиями, помогающими понять и осмыслить речевой текст. Эффективность любых коммуникационных контактов определяется не только тем, насколько понятны собеседнику слова или другие элементы вербальной коммуникации, но и умением правильно интерпретировать визуальную информацию, которая передается мимикой, жестами, телодвижениями, темпом и тембром речи. Хотя язык является самым эффективным и продуктивным инструментом человеческого общения, все же это не единственное средство коммуникации. Установлено, что с помощью языка люди передают своим собеседникам не более 40% информации¹. Остальная информация передается с помощью несловесных средств, которые получили название **невербальных**.

Дело в том, что средствами вербальной коммуникации можно передать только фактические знания, но их оказывается недостаточно для описания чувств человека. Различного рода чувства, переживания и настроения, не поддающиеся словесному выражению, передаются

¹ *Рогов Е.И.* Указ. соч. С. 81.

средствами невербального общения. Сферу невербальной коммуникации составляют все неязыковые сигналы, посылаемые человеком и имеющие коммуникативную ценность. Эти средства объединяют большой круг явлений, включающий не только мимику, жесты, позы тела, тембр голоса, но и различные элементы окружающей среды, одежду, элементы оформления внешности и т.д.

В настоящее время под невербальной коммуникацией в науке понимается совокупность неязыковых средств, символов и знаков, используемых для передачи информации и сообщений в процессе общения.

Исторически невербальные способы передачи информации появились в жизни людей раньше, чем вербальные. Первым такую мысль высказал Ч. Дарвин, который считал, что в основе всех невербальных форм общения лежат эмоции человека, которые представляют собой биологические реакции на внешние стимулы. Ученые доказали, что у человека и приматов мимика при выражении эмоций, некоторые жесты, телодвижения являются врожденными и служат сигналами для получения ответной реакции. Эти сигналы и реакции первоначально не предполагали высокоразвитого человеческого сознания, и поэтому оказались устойчивыми и эффективными в своих функциях.

Другим примером биологической природы невербальных форм общения может служить поведение животных, которые прекрасно понимают друг друга при помощи поз, телодвижений, определенной демонстрации агрессии или страха. Более того, домашние животные понимают мимику и жесты человека, тон его голоса, они отводят глаза в сторону, когда не желают схватки, и т.д. Вероятно, каждому приходилось наблюдать за собаками или кошками, которые выражали различными способами отношение к действиям человека, желание или нежелание общаться с ним и т.п.

Невербальная коммуникация является самой древней формой общения людей. Сформировавшись до возникновения языка, они оказались устойчивыми и эффективными в своих первоначальных функциях. Кроме того, постепенно проявились их определенные преимущества перед вербальными: они воспринимаются непосредственно и поэтому сильнее воздействуют на адресата, передают тончайшие оттенки отношения, эмоций, оценки, с их помощью можно донести информацию, которую трудно или по каким-то причинам неудобно выразить словами.

В основе невербальной коммуникации лежат два источника — биологический и социальный, врожденный и приобретенный в ходе социального опыта человека.

Установлено, что мимика при выражении эмоций у человека и приматов, некоторые жесты, телодвижения являются врожденными

и служат сигналами для получения ответной реакции. Об этом говорят эксперименты со слепыми и глухими детьми, у которых не было возможности у кого-то увидеть, а потом сымитировать мимику при выражении удовольствия или неудовольствия. Другим доказательством биологической природы невербальной коммуникации является то, что ее элементы с трудом поддаются сознательному контролю: побледнение или покраснение лица, расширение зрачков, искривление губ, частота моргания и др.

Но сигналы эмоций, унаследованные человеком от своих предков, достаточно сильно изменились к настоящему времени как по форме, так и по своим функциям. Так, считается, что улыбка человека, связанная с положительными эмоциями, восходит к простому животному оскалу агрессии. Животные отводят взгляд в знак умиротворения, когда не желают схватки, у человека это сигнал о нежелании поддерживать контакт.

Социальная обусловленность невербальной коммуникации, как считают этологи, присуща не только человеку, но и животным. Они зафиксировали довольно много правил невербального общения в животном мире: танцы журавлей, пение птиц. Но животные обучаются этим правилам только через имитацию, а человек приобретает их и в ходе процессов инкультурации и социализации. Некоторые нормы невербальной коммуникации имеют общепациональный или этнический характер (в Европе обычно здороваются, пожимая руку, а в Индии складывают обе руки перед грудью и делают небольшой поклон), другие — узкопрофессиональную область применения (сигналы, которыми обмениваются водолазы или грузчики).

Двойная природа невербальной коммуникации объясняет наличие универсальных, понятных всем знаков, а также специфических сигналов, используемых в рамках только одной культуры.

На основе признаков намеренности/ненамеренности невербальной коммуникации можно выделить три типа невербальных средств:

1) поведенческие знаки, обусловленные физиологическими реакциями: побледнение или покраснение, а также потоотделение от волнения, дрожь от холода или страха и др.;

2) ненамеренные знаки, употребление которых связано с привычками человека (их иногда называют самоадапторами): почесывание носа, качание ног без причины, покусывание губ и др.;

3) собственно коммуникативные знаки: сигналы, передающие информацию об объекте, событии или состоянии.

Когда говорят о невербальной коммуникации, то прежде всего подразумевают дополнительную информацию о человеке, которую дают его внешний вид и выразительные движения. Жесты, мимика, позы,

одежда, прическа, окружающие предметы, привычные действия — все они представляют собой определенный вид сообщений. «Прочтение» этих элементов поведения собеседника способствует достижению более высокой степени взаимопонимания. Внимательное отношение к информационным источникам такого рода в ходе любого коммуникационного акта позволяет получить сведения о морально-личностном потенциале партнера, его внутреннем мире, настроении, чувствах и переживаниях, намерениях и ожиданиях, степени решительности или отсутствии таковой.

По своей сути невербальная коммуникация — обмен невербальными сообщениями между людьми в процессе их общения, а также понимание и интерпретацию этих сообщений. Это возможно потому, что за всеми невербальными проявлениями человеческого поведения закреплено определенное значение, понятное окружающим. Ядро невербальной коммуникации составляют самые разнообразные движения, которые вызываются психическими состояниями человека, его отношением к партнеру, обстоятельствами взаимодействия. Благодаря качественному разнообразию этих средств и условий общения человек может передавать и получать самую обширную информацию о личности коммуникатора — его темпераменте, эмоциональном состоянии в момент коммуникации, социальном статусе и т.д. Кроме того, через невербальные средства можно узнать об отношении коммуникантов друг к другу, их близости или отдаленности, типе, а также динамике их взаимоотношений.

Специфические формы и способы невербальных средств общения позволяют сделать вывод о существенных отличиях вербального и невербального типов коммуникации. **Невербальные сообщения** всегда ситуативны, по ним можно понять нынешнее состояние участников коммуникации, но нельзя получить информацию об отсутствующих предметах или происшедших в других местах событиях, что можно сделать с помощью вербального сообщения. Кроме того, невербальные сообщения синтетичны по своей структуре, их с трудом можно разложить на отдельные составляющие. В отличие от них **вербальные элементы коммуникации** (слова, предложения, фразы) всегда четко отделены друг от друга. Наконец, невербальные сообщения обычно произвольны и спонтанны по своей природе: невербальное поведение практически не поддается сознательному контролю, поэтому в реальной практике коммуникации очень часто возникают ошибки в интерпретации каких-либо невербальных действий.

Люди используют невербальное общение для того, чтобы полнее, точнее и понятнее выразить свои мысли, чувства, эмоции. Эта цель

является общей для всех культур, но в разных культурах «слова» невербального языка имеют разное значение, им придается различный смысл. Так, покачивание головой из стороны в сторону для русского человека означает «нет», в то время как для болгарина это значит «да». Невербальные послания в чем-то аналогичны устной и письменной речи, поскольку любое слово, поза или жест имеют соответствующие данной культуре значения. Правда, в отличие от слова многим невербальным знакам можно легко придать альтернативный смысл. Обычно в общении люди добиваются точного понимания невербального языка, когда связывают его с конкретной ситуацией, социальным положением и культурным уровнем конкретного собеседника.

Несмотря на двойственный характер, невербальные знаки заключают в себе довольно большой объем разносторонней информации о личных качествах партнеров по коммуникации (их темпераменте, эмоциональном состоянии, социальном статусе, коммуникативной компетентности и т.д.), об отношениях участников коммуникации друг к другу (желаемом уровне и типе отношений, динамике взаимоотношений), об отношении к ситуации общения (желание продолжать общение, стремление выйти из коммуникации).

Глубокое и обстоятельное рассмотрение невербальной коммуникации достигается через раскрытие ее основных форм и способов, к которым относятся:

- кинесика;
- такесика;
- сенсорика;
- проксемика;
- хронемика.

Кинесика — совокупность жестов, поз, телодвижений, используемых при коммуникации в качестве дополнительных выразительных средств общения. Этот термин был предложен для изучения общения посредством движений тела. «Кин» — мельчайшая единица движения тела человека, считав которую можно интерпретировать передаваемые через жесты и другие движения сообщения. Поведение человека складывается из «кинем» так же, как человеческая речь из последовательности слов, предложений фраз. Кинемы выполняют роль дополнения или замещения речевых сообщений. Кинесика включает зрительно воспринимаемые движения, выполняющие регулятивную функцию в общении. Это не только движения лица и тела, но и оформление внешности, походка, почерк и др. Элементами кинесики принято считать жесты, мимику, позы и взгляды, которые имеют как физиологическое происхождение (например, зевота, потягивание, расслабление и др.),

так и социокультурное (широко раскрытые глаза, сжатый кулак как знак победы и т.п.).

Жесты представляют собой различного рода движения тела, рук, сопровождающие в процессе коммуникации речь человека и выражающие его отношение непосредственно к собеседнику, к какому-то событию, другому лицу, предмету и свидетельствующие о желаниях и состоянии человека. Большинство людей во время общения используют жесты рук, чтобы подчеркнуть или выделить наиболее важные места в разговоре, указать на предметы или людей, выразить мысль и проиллюстрировать свое высказывание. На основе жестов можно сделать заключение об отношении человека к какому-либо событию, лицу, предмету, о желании человека, о его состоянии. По мнению исследователей, жест несет информацию не только о психическом состоянии человека, но и об интенсивности его переживаний. Считается, что жесты имеют социальное происхождение, и поэтому межкультурные различия проявляются в них особенно ярко.

Например, выражая свое одобрение в общественных местах, немцы не аплодируют, как это принято делать в культурах других народов, а стучат костяшками пальцев по крышке стола, свистят или кричат. При счете они пальцы не загибают, как это принято в русской культуре, а наоборот, разгибают пальцы сжатого кулака. В различных культурах по-разному принято привлекать к себе внимание официанта. В США это делается поднятым указательным пальцем, легким движением руки, словами «официант» или «извините». В Европе для этого слегка постукивают ложкой или кольцом по стакану. На Ближнем Востоке принято хлопать в ладоши. В Японии приподнимают руку ладонью вниз, слегка шевеля пальцами, а в Испании и Латинской Америке — ладонь вверх, быстро разжимая и сжимая пальцы.

Используемые во всех культурах жесты можно условно разделить на произвольные и непроизвольные, культурно обусловленные и физиологичные. Так, зевота или почесывание могут быть отнесены только к физиологичным жестам. Это так называемые жесты-адапторы — движения, ориентированные на себя или на использование физических объектов (потирание рук, верчение карандаша в руках и т.п.). Но большая часть жестов культурно обусловлена, они являются символами и носят договорный характер. Их можно классифицировать определенным образом.

1. Иллюстраторы — описательно-изобразительные и выразительные жесты, сопровождающие речь и вне речевого контекста теряющие смысл. Эти жесты сопровождают идущий в данный момент разговор, более подробно раскрывая его содержание. Так, иллюстраторы имеют

свойство усиливаться, когда увеличивается энтузиазм говорящего или когда ему кажется, что слушающий это не понимает.

2. Конвенциональные жесты, или эмблемы, использующиеся при приветствии или прощании, приглашении, запрещении, оскорблении и т.п. Они могут быть прямо переведены в слова, употребляются сознательно и являются условными движениями. Часто их применяют вместо слов, которые неловко высказать вслух, поэтому все неприличные жесты попадают в эту категорию.

3. Модальные жесты — одобрения, недовольствия, иронии, недоверия, неуверенности, незнания, страдания, раздумья, сосредоточенности, растерянности, смятения, подавленности, разочарования, отворачивания, радости, восторга, удивления. Они выражают эмоциональное состояние человека, его оценку окружающего, отношение к предметам и людям, сигнализируют об изменении активности субъекта в ходе коммуникации.

4. Жесты, используемые в различных ритуалах (христиане крестятся, мусульмане в конце молитвы проводят двумя ладонями по лицу сверху вниз и др.).

Все эти жесты культурно обусловлены, поэтому в разных культурах одни и те же жесты могут иметь совершенно разное значение, что зачастую создает много проблем в МКК. Особенно разнообразными являются жесты приветствия, которые в различных культурах могут выражаться поклоном, поднятием бровей, кивком, ударом руки, поцелуем, объятием, слезами, разбиванием черепа до крови и т.д.

Например, для нас привычно при приветствии помахать рукой из стороны в сторону. На индонезийском острове Бали двое влюбленных могут приветствовать друг друга тяжелым дыханием в виде дружеского сопения. Жители Бирмы, Монголии и Лапландии в качестве приветствия традиционно обнюхивают друг друга. Эскимосы приветствуют незнакомцев ударом кулака по голове или плечу. Жители Амазонки свое приветствие выражают взаимным похлопыванием по спине, а полинезийцы обнимают и потирают спину собеседника. В районе островов Торрес для приветствия необходимо изогнуть правую руку в форме крюка, затем обоюдно почесывать ладони, повторяя это несколько раз.

Практически во всем мире получил широкое распространение жест, который в русской культуре называется фигой. В зависимости от принадлежности к той или иной культуре он расценивается как шуточный жест, как жест-издевка, как защитительный знак (от «дурного глаза»), как символ плодородия, как непристойное приглашение к сексуальным отношениям, как жест понимания между влюбленными, как знак величайшего презрения и т.д. Даже в настоящее время в Италии, Сербии, Англии, Шотландии верят в оберегательную силу фиги. Сторонники

религиозного культа Макумба в Южной Америке (прежде всего в Бразилии) носят по этой причине изображение фиго в качестве брелока на шее. В Средние века итальянские женщины носили амулеты с фигой как защиту от колдовства.

При контактах с представителями других культур часто возникает впечатление, что они ведут себя неестественно. Например, если мы говорим о себе и показываем при этом пальцем на свою грудь, то этот жест покажется японцам странным, так как в таких случаях они прикасаются пальцем к носу. Только в XX в. рукопожатие стало приемлемым во всем мире — в прошлом такой прямой физический контакт во многих культурах считался неприличным. Китайцы и в настоящее время стараются избегать телесных контактов с незнакомцами. Для них крепкое рукопожатие так же неприятно, как для европейцев и американцев похлопывание по плечу: для западного человека это означает «будь здоров».

Жесты и телодвижения зачастую выдают принадлежность человека к какой-либо культуре, даже если он в совершенстве владеет иностранным языком. Существует немало анекдотов о том, каким образом обнаруживают себя американские и русские шпионы. Американца легко узнать по специфической манере сидеть, положив лодыжку одной ноги на колено другой, откинувшись на стуле и заложив руки за голову. Русских же подводит традиционная привычка пить чай, не вынимая ложки из стакана.

Поза является весьма значимой формой невербальной коммуникации. Поза — положение человеческого тела и движения, которые принимает человек в процессе коммуникации. Это одна из наименее подконтрольных сознанию форм невербального поведения, поэтому она говорит об истинном состоянии человека больше, чем выражение его лица. Дело в том, что нас с раннего детства обычно учат владеть своим лицом при выражении каких-либо чувств, но не обучают сознательно управлять положением своего тела, и поэтому именно поза может рассказать о наших настоящих переживаниях и нашем истинном отношении к окружающим. Наблюдение за позами дает значимую информацию о состоянии человека — напряжен он или раскован, настроен на неторопливую беседу или ждет окончания общения. Любое изменение показывает на изменение отношений между участниками общения.

Специалистам известно около тысячи различных устойчивых положений, которые способно принимать человеческое тело. В коммуникативистике при общении принято выделять три группы поз.

1. Включение или исключение из ситуации общения (открытость или закрытость для контакта). Закрытость достигается скрещиванием

на груди рук, сплетенными в замок пальцами, фиксирующими колено в позе «нога на ногу», отклонение спины назад и др. При готовности к общению человек улыбается, голова и тело повернуты к партнеру, туловище наклонено вперед.

2. Доминирование или зависимость. Доминирование проявляется в «нависании» над партнером, похлопывании его по плечу, руке на плече собеседника, зависимость — во взгляде снизу вверх, сутулости.

3. Противостояние или гармония. Противостояние проявляется в следующей позе: сжатые кулаки, выставленное вперед плечо, руки на боках. Гармоничная поза всегда синхронизирована с позой партнера, открыта и свободна.

Как и другие элементы невербальной коммуникации, позы различаются не только в разных культурах, но и в рамках одной культуры в социальных и половозрастных группах. Например, почти все западные люди сидят на стуле, положив ногу на ногу. Но если европеец, находясь в Таиланде, сядет так и развернет подошву в сторону тайца, тот почувствует себя униженным и обиженным, а арабский партнер воспримет это как глубокое оскорбление, потому что тайцы и арабы считают ногу самым неприятной и «низкой» частью тела. Североамериканский студент может сидеть перед профессором так, как ему удобно, принять расслабленную позу, закинуть ногу на ногу, поскольку такая поза не является в США особым индикатором отношений. Но в европейских культурах такая поза предполагает социальное равенство партнеров по коммуникации.

Телодвижения помогают человеку выражать свои чувства и намерения. Так, человек проявляет по отношению к своему собеседнику большую открытость, если стоит к нему лицом, а не боком. Неприязнь у сидящего человека проявляется в напряжении тела, и наоборот, расслабление тела и наклон вперед выражают симпатию.

В процессе коммуникации телодвижения могут также использоваться для выражения желания закончить или начать разговор. Например, в американской культуре применяется несколько жестов, когда есть желание поменять тему разговора, высказаться самому или закончить беседу: наклониться вперед; перестать смотреть собеседнику в глаза; поменять позу; часто кивать головой; касаться обеими ногами пола.

Эти тонкие намеки имеют, как правило, практический эффект и меняют характер общения. Представьте себе человека, который стоит, скрестив руки, постоянно смотрит на часы, то и дело стучит ногами по полу и перестает на вас смотреть. Эти сигналы обычно говорят о том, что ему надо уходить.

Ошибочное употребление жестов может привести к очень серьезным недоразумениям. Например, широко известен случай, происшед-

ший с одним американским политиком в Латинской Америке. В своих речах он постоянно подчеркивал, что США хотят оказать помощь этой стране, демонстрировал свое дружелюбие и расположение окружающим. Однако его поездка не увенчалась успехом. Его самой большой ошибкой было то, что, сходя с трапа самолета, он продемонстрировал всем известный американский жест — соединенные в виде буквы «о» указательный и большой пальцы, что в американской культуре означает «окей». Но в Латинской Америке этот жест считается очень неприличным.

Несмотря на наличие общечеловеческих жестов, было бы наивно полагать, будто они совершенно одинаковы у всех народов и поэтому понятны без специального обучения. Один и тот же жест или выразительное движение у разных народов может означать различные вещи. Причина этого заключается в том, что сходные жесты воспринимаются в зависимости от того, где в данный момент находится воспринимающий.

Например, когда шведский студент, обучающийся в Москве, хотел доехать до своего института, он встал на обочине дороги и поднял вверх большой палец сжатой в кулак руки. Таким жестом он пытался остановить попутную машину. Он не знал, что в русской культуре этот жест означает одобрение. Водители принимали к сведению высокую оценку их мастерства и проезжали мимо.

Если попытаться вникнуть в значения и интерпретации этого жеста в других культурах, то следует отметить, что в англоязычных странах поднятый вверх палец имеет три значения. Во-первых, он используется при попытке остановить попутную машину. Во-вторых, интерпретируется как «все в порядке». В-третьих, когда большой палец резко выбрасывается вверх, он означает нецензурное ругательство. В некоторых странах, в частности в Греции, этот жест означает «заткнись».

Мимика — все изменения выражения лица, которые можно наблюдать в процессе общения. Она является важнейшим элементом невербальной коммуникации, поскольку помогает человеку излагать свои мысли полнее, точнее, понятнее, передавать настроение, отношение к тому, о чем он говорит. Сокращение лицевых мышц изменяет выражение лица и сигнализирует о состоянии человека, именно поэтому выражение лица партнера по общениювольно или невольно привлекает наше внимание: таким образом у нас появляется возможность установить обратную связь с собеседником, т.е. узнать, понимает он нас или нет. Именно мимика позволяет выразить все универсальные эмоции: печаль, счастье, отвращение, гнев, удивление, страх и презрение. Считается, что в выражении лица участвуют 55 компонентов, сочетание которых способно передать до 20 тыс. смыслов. В мимике

лучше всего исследована улыбка, с помощью которой можно передать симпатию к своему собеседнику или снисхождение к нему, свое хорошее настроение или притворство по отношению к партнеру, а также просто продемонстрировать хорошее воспитание.

Мимика складывается из спонтанных и произвольных мимических реакций. Развитие мимики стало возможным, потому что человек может управлять каждым отдельным мускулом своего лица, и осознанный контроль над выражением лица позволил усиливать, сдерживать или скрывать переживаемые эмоции. Следовательно, при интерпретации мимики особое внимание следует обращать на ее согласованность со словесными высказываниями. Пока между мимикой и словами есть согласованность, мы обычно не воспринимаем ее отдельно. Когда несогласованность усиливается, это сразу же становится понятным даже неопытному человеку.

Для усиления эмоций мы делаем нашу мимику более выразительной и точной в соответствии с характером и содержанием процесса коммуникации. Так, мы можем несколько преувеличить нашу радость при получении подарка или показать себя более огорченным, чтобы наказать ребенка. Однако различные формы проявления человеческих эмоций нередко имеют специфический характер для разных культур. Например, смех и улыбка во всех западных культурах ассоциируются с шуткой и радостью. Типичная «улыбчивость» азиатов может быть одновременно выражением как положительных эмоций (симпатии, радости и т.д.), так и способом скрыть негативные эмоции (недовольство, растерянность, удивление и т.д.). В Японии смех является признаком смущения и неуверенности, поэтому иногда возникают ситуации непонимания, когда европеец сердится, а японский партнер, смущаясь, улыбается. Если европеец не знает такой особенности японской культуры, то его гнев увеличивается, так как он может подумать, что над ним смеются.

Достаточно часто мы попадаем в ситуации, когда нам приходится сдерживать свои эмоции, чтобы не обидеть или не оскорбить наших близких или знакомых. При этом решающим фактором оказываются культурные традиции. Если в соответствии с нормами данной культуры мужчина не должен публично проявлять страх или открыто плакать, ему придется сдерживать свои эмоции, иначе он будет осужден общественным мнением.

Несмотря на то что каждый человек является опытным интерпретатором мимических реакций собеседников, его выводы зависят от множества субъективных причин. Кто-то может долго не замечать явного выражения лица своего партнера, другой, напротив, видит только те знаки, которые подтверждают его установку и прогноз в отношении

ситуации, третий замечает только те эмоции, которые характерны для него самого, не воспринимая все чуждое.

Разные люди в различной степени способны контролировать свою мимику, но всем нам приходится учиться это делать, а также интерпретировать мимику других людей. Хотя многие исследователи согласны с тем, что представители разных культур одинаково реагируют на некоторые раздражители, но только печаль, счастье и отвращение проявляются одинаково всеми людьми, а прочие эмоции могут выражаться по-разному. Например, немцы лучше, чем американцы, изображают отвращение, но не выражают печали и гнева.

Окулистика. Общение между людьми начинается с обмена взглядами. Взгляд, таким образом, — главный элемент невербальной коммуникации. Визуальный контакт обозначает начало общения, в процессе общения он является знаком внимания, поддержки или, напротив, знаком прекращения общения. Установлено, что направление взгляда в общении зависит от содержания общения, индивидуальных различий, сложившегося характера взаимоотношений. Особенности визуального общения в коммуникативистике исследуются окулистикой, которая представляет собой использование движения глаз, или контакт глаз, или визуальный контакт глазами в процессе коммуникации.

Контакт глаз также является специфической формой человеческого общения, поскольку взгляды бывают очень красноречивыми и с их помощью можно выразить богатую гамму чувств и эмоций. Так, взгляд может быть суровым, нежным, кокетливым, лукавым, молящим, задумчивым, просящим, укоризненным, восхищенным, прощальным, мимолетным, пронзительным, смеющимся и т.д. С помощью глаз передаются самые точные и открытые сигналы из всех сигналов человеческой коммуникации. Если даже искусственные собеседники в состоянии сдерживать эмоции с помощью жестов и телодвижений, то контролировать реакции своих зрачков практически невозможно: они произвольно расширяются и сужаются и тем самым передают точную информацию о вашей реакции на любое событие. К примеру, китайские и турецкие торговцы назначают цену товара, ориентируясь на зрачки покупателя: если тот удовлетворен ценой, то зрачки расширяются.

В процессе коммуникации визуальный контакт может обозначать начало разговора, в беседе он используется как знак внимания, поддержки или, напротив, прекращения общения, а также может указывать на окончание реплики или беседы в целом. Специалисты часто сравнивают взгляд с прикосновением руки, потому что он психологически сокращает дистанцию между людьми. Длительный взгляд (особенно

на представителя противоположного пола) может быть признаком влюбленности. Вместе с тем такой взгляд часто вызывает беспокойство, страх и раздражение.

Прямой взгляд может быть воспринят как признак агрессивности или стремление к доминированию. Исследования окулистики показали, что человек способен воспринимать чужой взгляд без дискомфорта не более трех секунд. В западных культурах прямой взгляд считается важным показателем в общении: если человек не смотрит на своего партнера, то окружающие принимают его за неискреннего, поскольку считают, что человеку, который не смотрит тебе в глаза, нельзя доверять. Так, американцы обычно не доверяют тому, кто не смотрит им в глаза, использование визуального контакта ведет к росту доверия между людьми. Отсутствие прямого взгляда тоже может быть воспринято с беспокойством. Умышленный отказ от такого взгляда является средством манипулирования зависимым партнером, которому таким образом показывают, что он неинтересен и общение с ним в тягость. Визуальный контакт может варьироваться в зависимости от пола и личностных качеств человека. Обычно доминирующие и социально уравновешенные личности чаще вступают в визуальный контакт; женщины делают это чаще, чем мужчины.

Движения глаз были предметом многих специальных исследований. Так, согласно исследованиям Холла, у англичан часто создаются затруднения в общении с североамериканцами из-за различий в поведении глаз. Англичан с детства учат внимательно слушать собеседника. При этом правильное поведение англичанина-слушателя предполагает неподвижность взгляда, его сфокусированность на одной точке. Они не кивают во время разговора, а только слегка как бы ворчат, чтобы дать понять собеседнику, что понимают его. Создается впечатление, что они прямо смотрят на говорящего. Англичане также могут подмигивать, чтобы дать понять, что слышат партнера по общению. Взгляд американца хотя и направлен на собеседника, но все же постоянно переходит от одного глаза к другому и даже может быть отведен в сторону. Как правило, азиатские женщины традиционно не смотрят прямо в глаза мужчин, особенно незнакомцам, им просто это не разрешается. В азиатской культуре также не принято, чтобы подчиненные смотрели в лицо своему начальнику: это может быть расценено как дерзкое и неуважительное поведение.

Наряду с прочими элементами невербальной коммуникации «поведение глаз» различается в разных культурах и может стать причиной непонимания в МКК. Например, если в США белый преподаватель делает замечание чернокожему студенту, а тот в ответ опускает глаза,

вместо того чтобы прямо смотреть на преподавателя, преподаватель может разозлиться. Дело в том, что черные американцы рассматривают опущенный взгляд как проявление уважения, а белые расценивают как знак уважения и внимания прямой взгляд. Камбоджийцы считают, что встретить взгляд другого человека оскорбительно, так как это означает вторжение в их внутренний мир, а отвести глаза считается признаком хорошего тона. Подмигивание у северных американцев означает, что им что-то очень надоело; одновременно это может стать и знаком флирта. Если нигерийцы подмигивают своим детям, для тех это знак уйти из комнаты. А в Индии и Таиланде подмигивание рассматривается как оскорбление.

Такесика — тип невербальной коммуникации, основывающийся на тактильной системе восприятия партнера, включающей самые разнообразные прикосновения: рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т.д.

Сравнительное сопоставление поведения представителей различных культур позволило установить, что при общении они используют разнообразные виды прикосновений к своим собеседникам. К прикосновениям относят прежде всего рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т.п. Как показали специальные наблюдения и исследования, с помощью разного рода прикосновений процесс коммуникации может приобретать различный характер и протекать с различной эффективностью.

Люди прикасаются друг к другу по разным причинам, разными способами и в разных местах. Исследования показывают, что разнообразные прикосновения необходимы человеку, поскольку стимулируют и регулируют его общение с другими. Ученые, изучающие тактильное поведение людей, считают, что в зависимости от цели и характера прикосновения можно разделить на следующие типы:

- профессиональные — носят безличный характер, человек при этом воспринимается только как объект общения (осмотр врача);
- ритуальные — рукопожатия, дипломатические поцелуи;
- дружеские;
- любовные.

С помощью прикосновений человек делает процесс общения более или менее эффективным. Использование прикосновений зависит от ряда факторов, среди которых наиболее важными являются тип культуры, принадлежность к женскому или мужскому полу, возраст, статус человека и тип личности. Каждая культура выработала свои правила прикосновений, которые регулируются традициями и обычаями данной культуры и принадлежностью взаимодействующих к тому или иному

полу. Очень часто это зависит от ролей, которые играют мужчина и женщина в соответствующей культуре. В некоторых культурах запрещается прикосновение мужчины к мужчине, но не ограничивается прикосновение женщины к женщине. В других культурах женщинам запрещается прикасаться к мужчинам, хотя мужчинам традиционно позволено прикасаться к женщинам при общении.

Например, арабы, латиноамериканцы, народы Южной Европы касаются друг друга в процессе общения, но при общении японцев, индийцев и пакистанцев прикосновения исключены. Латиноамериканцы полагают, что не касаться при беседе партнера означает вести себя холодно. Итальянцы убеждены, что так ведут себя недружелюбные люди. Японцы считают, что касаться собеседника человек может только при полной потере самоконтроля либо выражая недружелюбие или агрессивные намерения.

С этой точки зрения культуры можно разделить на **контактные**, в которых прикосновения очень распространены, и **дистантные**, где они совсем отсутствуют. К контактными принадлежат латиноамериканские, восточные, южноевропейские культуры. Так, арабы, евреи, жители Восточной Европы и средиземноморских стран довольно активно при общении используют прикосновения. В противоположность им североамериканцы, азиаты и жители Северной Европы принадлежат к низкоконтактным культурам: они предпочитают при общении держаться на расстоянии от собеседника, причем азиаты используют большую дистанцию, нежели североамериканцы и североевропейцы. Немцы, англичане и представители других англосаксонских народов редко пользуются прикосновениями при общении.

Исследования тактильного поведения немцев, итальянцев и североамериканцев подтвердили, что принадлежность к контактной или дистантной культуре зависит также и от личности человека и его гендера. Например, в Германии и США мужчины общаются на большем расстоянии и реже прикасаются друг к другу, чем в Италии. Итальянские мужчины стоят ближе друг к другу и прикасаются друг к другу значительно чаще, чем итальянские женщины; при этом итальянские мужчины общаются со своими собеседниками с помощью тех невербальных средств, которые свойственны только для немецких и американских женщин.

В азиатских культурах через прикосновение передаются, кроме прочего, чувства патронирования и превосходства. Так, прикосновение к плечу или спине в них означает дружбу. В арабских и некоторых восточноевропейских странах выражение дружеских чувств происходит в форме крепких объятий. У мусульман объятия являются выражением мусульманского братства.

В тактильной форме коммуникации есть и свои запреты. Например, в азиатских культурах нельзя прикасаться к голове собеседника, что рассматривается как обида, поэтому азиатские учителя зачастую бьют учеников по голове, и те воспринимают это как обидное наказание.

Распространенным атрибутом встречи и общения является рукопожатие. В коммуникации оно может быть очень информативным, особенно его интенсивность и продолжительность. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук может свидетельствовать о безразличии. Наоборот, весьма продолжительное рукопожатие и слишком влажные руки говорят о сильном волнении, высоком чувстве ответственности. Затянувшееся рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом демонстрируют дружелюбие, однако надолго задерживать руку партнера в своей руке не стоит: у него может возникнуть чувство раздражения.

Исторически сложилось несколько видов рукопожатий, каждое из которых имеет свое символическое значение:

- ладонь, повернутая вверх, под ладонью партнера означает готовность подчиниться, бессознательный сигнал тому, чье доминирование признается;
- ладонь, повернутая вниз на ладони партнера, выражает стремление к доминированию, попытку взять ситуацию под свой контроль;
- ладонь ребром вниз (вертикальное положение) фиксирует положение равенства собеседников;
- рукопожатие «перчатка» (две ладони обхватывают одну ладонь собеседника) подчеркивает стремление к искренности, дружелюбию, доверительности.

У немцев, как и у всех европейцев, рукопожатие является неотъемлемой частью приветствия. Они пожимают руки не только во время первого приветствия, но и по окончании разговора. У них предпочтительно крепкое рукопожатие. Обычно старший по возрасту либо тот, кто занимает более высокое положение в обществе, предлагает руку первым. Женщина первой подает руку, если только статус мужчины не выше, чем ее собственный. Мужчина при приветствии слегка наклоняется. Обычно это легкий наклон плеч и шеи. Если человек заходит в комнату, где находятся другие люди, ему необходимо позжать руку каждому присутствующему.

Таким образом, умелое и грамотное использование прикосновений может значительно облегчить процесс коммуникации и выразить многие человеческие чувства и настроения, вызвать доверие и расположение партнера, однако в МКК следует учитывать различия во взглядах на значение рукопожатия у иностранцев. Например, при встрече с партне-

рами из Азии не следует сжимать им ладонь слишком сильно и долго, а западноевропейцы и американцы терпеть не могут вялых рукопожатий, поскольку в этих культурах очень ценятся атлетизм и энергия. Им следует пожимать руки энергично и сильно. Кроме того, там принято при рукопожатии сцепленные руки покачивать от трех до семи раз.

Сенсорика — тип невербальной коммуникации, основывающийся на чувственном восприятии представителей других культур. Наряду со всеми другими сторонами невербальной коммуникации отношение к партнеру формируется на основе ощущений органов чувств. Мы строим наше общение с собеседником во многом в зависимости от того, как мы чувствуем запахи, ощущаем вкус, воспринимаем цветовые и звуковые сочетания, ощущаем тепло тела собеседника. Эти коммуникативные функции человеческих органов чувств также позволяют считать их инструментами невербальной коммуникации.

Особенно большое значение в общении имеют запахи, прежде всего запахи тела и косметики. Мы можем отказаться от общения с человеком, если сочтем, что от него плохо пахнет. Те же сложности возникают и в МКК. Запахи, привычные в одной культуре, могут казаться отвратительными в другой. Например, жители одного из племен высокогорья Новой Гвинеи патируют себя грязью и свиным жиром и почти не моются. На арабов успокаивающе действует возможность почувствовать запах друга, обоняние для них представляет собой способ понять другого человека, и естественно отказать другому в обонянии своего запаха означает поступить неуважительно к партнеру. В некоторых сельских местностях Ближнего Востока сваги, приглашенные посмотреть невесту жениха, иногда просят разрешить понюхать ее.

Особенности национальной кухни также сильно различаются у разных народов. Ароматы традиционной кухни, которые иностранец воспринимает как необычные или отталкивающие, представителям данной культуры могут казаться вполне приемлемыми и привычными. Например, в американских домах обычен запах сваренных вкрутую яиц. Для некоторых азиатов этот запах столь же невыносим, как запах гниющей рыбы: они не едят вареных яиц и не имеют возможности принюхать к ним. Русскому придется с осторожностью пробовать блюда индийской или индонезийской кухни из-за большого количества специй, используемых при их приготовлении. Индусу же, очевидно, наша кухня покажется слишком пресной.

Цветовые сочетания, используемые в разных культурах, также сильно варьируются. Нам могут не нравиться какие-то сочетания, узоры, они могут казаться слишком яркими или чересчур блеклыми. Слуховые предпочтения также зависят от конкретной культуры. Именно поэтому

так сильно различается музыка у разных народов. Чужая музыка нередко кажется странной, непонятной и некрасивой.

Все сенсорные факторы действуют совместно и в результате создают единую сенсорную картину той или иной культуры. Оценка, которую мы даем той или иной культуре, зависит от соотношения приятных и неприятных сенсорных ощущений. Если приятных ощущений больше, мы оцениваем культуру положительно; если больше негативных ощущений, культура нам не нравится.

Проксемика — использование при коммуникации пространственных отношений, выражающееся в отделении личной территории, персонализации места и объекта общения, которые становятся собственностью человека или группы индивидов. Данный термин был введен основоположником МКК Э. Холлом для анализа закономерностей пространственной организации коммуникации, а также влияния территорий, расстояний и дистанций между людьми на характер межличностного общения. Специальные исследования показали, что они существенно различаются в разных культурах и довольно значимы для коммуникации.

Каждый человек считает, что для нормального существования ему необходим определенный объем пространства, которое является его собственным. Нарушение этого пространства рассматривается им как вторжение во внутренний мир, как недружественный поступок, поэтому общение людей всегда происходит на определенном расстоянии друг от друга, и это расстояние — важный показатель типа, характера и широты отношений между людьми. Каждый человек подсознательно устанавливает границы своего личного пространства, которые зависят не только от культуры данного народа, но и от отношения к конкретному собеседнику. Так, друзья всегда стоят ближе друг к другу, чем незнакомые люди.

Изменение дистанции между людьми при общении является частью процесса коммуникации. Кроме того, дистанция партнеров по коммуникации зависит и от таких факторов, как пол, раса, принадлежность к определенной культуре или субкультуре, конкретных социальных обстоятельств и др.

Холл в результате своих наблюдений выделил четыре зоны коммуникации:

- 1) интимную — разделяющую достаточно близких людей, не желающих посвящать в свою жизнь третьих лиц;
- 2) личную — расстояние, которое поддерживает индивид при общении между собой и всеми другими людьми;
- 3) социальную — дистанцию между людьми при формальном и светском общении;

4) публичную — дистанцию общения на публичных мероприятиях (собраниях, в аудитории и др.).

Интимная зона коммуникации наиболее близка к человеку, и в этой зоне он чувствует себя в безопасности. Практически во всех культурах мира не принято вторгаться в чужую интимную зону, поэтому многие с трудом переносят ситуации, когда кто-нибудь без разрешения до них дотрагивается, похлопывает по плечу, а тем более пошлепывает. Человек должен сам определять, кто может быть допущен в его интимную зону. Как правило, это те, с кем он находится в тесном эмоциональном контакте: дети, родители, супруги, возлюбленные, близкие друзья и родственники, поэтому тот, кто вторгается в чужую интимную зону, не имея на то разрешения, вызывает сильные отрицательные чувства, вплоть до отвращения.

Доказано, что ощущение территории человека является генетическим, и от него невозможно избавиться: чем сильнее человеку мешает чье-то приближение, тем больше в его крови вырабатывается гормонов борьбы¹. В такой момент человек, как правило, готовится к самозащите. Это заложено природой, гормоны борьбы помогают организму либо справиться с внешней опасностью, либо убежать от нее. Если нет возможности осуществить ни то, ни другое, гормон борьбы превращается в «яд». По этой причине человек, нарушивший интимную зону партнера по общению, причиняет ему и психологический, и физиологический вред.

Зоны интимной дистанции отличаются друг от друга в зависимости от той или иной культурной среды. Например, в западноевропейских культурах она составляет около 60 см. В культурах восточноевропейских народов эта дистанция меньше — приблизительно 45 см. В странах Южной Европы и Средиземноморья это расстояние составляет от кончика пальцев до локтя. Партнеры на этом расстоянии не только видят, но и хорошо чувствуют друг друга. Данная зона необходима человеку, чтобы сохранять ощущение уверенности в себе, внутреннего комфорта.

Для процесса коммуникации наиболее важным является личное пространство, непосредственно окружающее тело человека. Эта зона составляет 45—120 см, и в ней происходит большая часть всех коммуникационных контактов человека. На таком расстоянии физический контакт не обязателен. Это оптимальное расстояние для разговора, беседы с друзьями и хорошими знакомыми, общения на приемах, официальных вечерах и дружеских вечеринках.

¹ Argyle M. Bodily Communication. L., N.Y., 1988.

Личное пространство зависит от особенностей культуры и характера отношений между людьми. Например, в азиатских культурах личное пространство может зависеть и от кастовой принадлежности участников коммуникации. Обычно лица высшей касты находятся на принятой дистанции от лиц низшей касты. Исследования по вопросу коммуникационной проксемики, проведенные в семи странах Европы, показали, что для личного общения англичане используют больше пространства, чем французы и итальянцы. В свою очередь французы и итальянцы используют больше личного пространства, чем ирландцы и шотландцы, а армяне и грузины при общении располагаются ближе, чем эстонцы.

Незнание границ личной зоны при межкультурном общении может привести к межкультурному конфликту, поскольку люди разных культур испытывают дискомфорт при общении из-за незнания личной дистанции своего собеседника. Так, латиноамериканцы обычно общаются, находясь в зоне для них личной, а для североамериканцев интимной. Поэтому первые считают вторых сдержанными и холодными.

Личная дистанция также зависит, кроме прочего, от симпатии или антипатии собеседников. Чем больше симпатизируют друг другу партнеры по общению, тем меньше расстояние между ними. Но и здесь сказываются межкультурные различия. Например, немцы общаются на больших расстояниях, чем русские, и чрезмерно близкое приближение русского немец может интерпретировать как вторжение в свое личное пространство и ответить агрессивно. Североамериканцы предпочитают общаться в пределах личной и общественной зон, а жители Ближнего Востока и латиноамериканцы — в личной зоне, но у них она включена в интимную зону с точки зрения жителей США. Поэтому при общении американца и араба американец будет считать, что его собеседник вторгается в его интимную зону и будет стремиться увеличить дистанцию общения, а араб, напротив, будет стремиться сократить эту дистанцию. В результате американец посчитает араба навязчивым, а для араба американец будет холодным.

Нарушение личного пространства — одно из самых больших культурных потрясений для американцев, приезжающих в Россию, когда им приходится ездить в общественном транспорте, стоять в очереди в магазине или просто общаться с русскими. К примеру, американцы очень неохотно садятся втроем на заднее сиденье автомобиля. Если в учебной аудитории достаточно места, американские студенты обязательно рассаживаются через одно место друг от друга, в то время как русские сели бы рядом, чтобы не обидеть соседа.

Культуры, в которых предпочитают тесный контакт, характерны для регионов с теплым климатом, а те культуры, где люди предпочитают

общаться на расстоянии и меньше соприкасаться физически, — с холодным. При этом представители индивидуалистических культур оказывают активное и агрессивное сопротивление в случае нарушения их личного пространства, в то время как представители коллективистских культур в таких случаях ограничиваются пассивным отпором.

Социальная зона — расстояние, которое поддерживается при общении с незнакомыми людьми или с малой группой людей, т.е. такое расстояние принято при общении с людьми, которых мы не очень хорошо знаем. Социальная (общественная) зона составляет 120–260 см. Она наиболее удобна для формального общения, поскольку позволяет ее участникам не только слышать партнера, но и видеть его. Такое расстояние принято сохранять при деловой встрече, совещании, дискуссии, пресс-конференции и пр.

Социальная зона непосредственно граничит с личной, и в ней, как правило, происходит большая часть формальных и служебных контактов. В этой зоне осуществляется общение учителя и учеников, начальников и подчиненных, обслуживающего персонала и клиентов и т.д. Здесь очень важно интуитивное чувство дистанции общения, поскольку при нарушении социальной зоны бессознательно возникают отрицательная реакция на партнера и психологический дискомфорт, которые также приводят к неудачным результатам коммуникации.

Публичная зона — расстояние, предпочтительное при коммуникации с большой группой людей, с массовой аудиторией. Она предполагает такие формы общения, как собрания, презентации, лекции, доклады и речи и пр. Публичная зона начинается с расстояния от 3,5 м и может простирается до бесконечности, но в пределах сохранения коммуникационного контакта, поэтому ее называют открытой. Публичную зону коммуникации мы можем наблюдать во время совершения светских или религиозных церемоний, когда глава государства или религиозного института находится на значительном расстоянии от большинства людей.

Во время Второй мировой войны пленных немцев американцы помещали по четыре человека в комнату, и те тут же начинали делить пространство на свои личные территории. Конструкция домов в Германии обеспечивает максимум уединения: дворы там тщательно огорожены, все, что можно, запирается на ключ. Когда немец желает уединения, он прячется за закрытой дверью, а араб уходит в себя.

Хронемика — использование времени в невербальном коммуникационном процессе. Для общения время является не менее важным фактором, чем слова, жесты, позы и дистанции. Восприятие и использование времени является частью невербального общения и весьма существенно различается в разных культурах. Критерием отношения ко времени

в разных культурах служит величина допустимого опоздания. Например, общие собрания в африканских деревнях начинаются только после того, когда соберутся все жители. Если в США вы опоздаете на важную встречу, то это расценят как отсутствие интереса к делу и оскорбление для партнера, а в Латинской Америке опоздать на 45 минут — обычное дело, поэтому встреча бизнесменов из США и Латинской Америки может закончиться неудачей из-за незнания особенностей использования времени в другой культуре.

Напомним, что принято выделять две основные модели использования времени:

- 1) монокронную;
- 2) полихронную.

(Более подробно об этом мы говорили в параграфе 3.3.)

Разные культуры используют формальные и неформальные виды времени. Неформальное время связано с неопределенным отсчетом: через некоторое время, позже, во второй половине дня и т.д. Формальное время, напротив, отсчитывается очень точно: к двум часам, завтра в 15.30 и т.п. Наиболее часто помехи в МКК возникают в ситуации, когда один собеседник оперирует формальным временем, а его оппонент из другой культуры — неформальным. Первый приходит на встречу к двум часам дня, а другой — примерно во второй половине дня, если приходит вообще.

Огромное значение в понимании временного поведения партнера по коммуникации играет знание его темпа жизни. Например, временная среда городов-мегаполисов отражает их монокронную, зависящую от времени культуру. Особенно поражает в этом отношении временная среда Нью-Йорка. Свои впечатления от нью-йоркского темпа жизни описал один корейский студент. «Быть нью-йоркцем в Нью-Йорке — это совсем не то, что быть японцем, китайцем или корейцем. Это значит изменить характер. Кажется, что в каждом движении нью-йоркца присутствует какая-то цель. Это так не похоже на азиатов в восточном селе, которые часто лениво прогуливаются взад-вперед. Но у этих людей нет даже времени на то, чтобы поболтать или только обменяться взглядами. Оказаться среди жителей Нью-Йорка — это значит приобрести новый деловой взгляд на жизнь, которого не имел раньше. Даже человек, который идет на спектакль и делает для этого нужные приготовления, выглядит деловито. Каждое его действие решительно, методично, обдуманно. Он должен точно знать, чего хочет. Его намерение похоже на центральную железнодорожную станцию, где все определено, рассчитано по времени с математической точностью»¹.

¹ *Martin J., Nakayama Th. Intercultural Communication in Contexts. L.—Toronto, 2000. P. 185.*

7.3. Паравербальная коммуникация

В процессе коммуникации произнесенное слово никогда не является нейтральным, а часто даже более важным, чем содержание сообщения. Смысл высказывания может меняться в зависимости от того, какая интонация, ритм, тембр, фразовые и логические ударения были использованы для его передачи. Все эти звуковые элементы передачи информации получили название **паралингвистических средств**. Исследователи выделяют следующие акустические средства, сопровождающие, дополняющие и заменяющие звуки речи: темп, высота, громкость, скорость, ритмичность, паузы, интонацию, вздохи, стоны, покашливание, вздохи, стоны, тембр и др.

Голосовые характеристики относятся к важнейшим факторам восприятия других, поскольку речевые оттенки влияют на смысл высказывания, сигнализируют об эмоциях, состоянии человека, его уверенности или неуверенности и т.д., поэтому наряду с вербальными и невербальными в общении используются и паравербальные средства коммуникации — совокупность звуковых сигналов, сопровождающих устную речь, привнося в нее дополнительные значения. Примером такого рода может служить интонация, сигнализирующая о вопросительном характере предложения, сарказме, отвращении, юморе и т.п. Иными словами, при паравербальной коммуникации определенная часть информации передается с помощью голосовых оттенков, которым в разных языках придается определенный смысл.

Хотя индивидуальные характеристики голоса не могут служить надежным показателем личных качеств человека, тем не менее в процессе общения следует помнить о важной особенности восприятия человека по голосу. Слушатели склонны наделять более высокими достоинствами людей с более совершенно звучащей речью (приятный тембр, интонации), приписывать обладателям красивой речи не только высокие интеллектуальные и психологические качества (симпатичность, интеллигентность, доброжелательность), но и значительно более высокие партнерские и деловые качества (компетентность, надежность, уверенность и др.).

С помощью голоса можно передавать основные эмоции: страх, гнев, радость, удивление и эмоциональные состояния: доброжелательность, тревожность, уверенность, заинтересованность. Например, эмоция печали выражается в медленном нарастании и спаде силы и высоты голоса, увеличенной длительностью слогов. Быстрая речь вызывает представление о человеке активном, энергичном, а низкий глухой голос связывают с человеком целеустремленным, волевым, решительным и т.п. Назначение паравербальной коммуникации — вызвать у партнера соот-

ветствующие эмоции, ощущения, переживания, которые необходимы для достижения определенных целей и намерений говорящего партнера. Такие результаты обычно достигаются с помощью паравербальных средств общения, к которым относятся следующие:

- просодика — темп речи, тембр, высота и громкость голоса;
- экстралингвистика — паузы, кашель, вздохи, смех и плач (т.е. звуки, которые мы воспроизводим с помощью голоса).

Действие паравербальной коммуникации базируется на использовании механизма ассоциаций человеческой психики, т.е. способности человеческого интеллекта восстанавливать прошлую информацию благодаря свежей информации, которая в данный момент принимается человеком, когда одно представление вызывает другое. В данном случае эффект достигается благодаря тому, что говорящий создает общее информационное поле взаимодействия, которое помогает собеседнику понимать его. Средствами достижения эффе́ктивной коммуникации здесь служат определенные характеристики человеческого голоса.

1. Скорость речи, которая может быть очень медленной, немного замедленной, быстрой и очень быстрой. От скорости речи зависит степень восприятия говорящего партнерами по коммуникации. Оживленная, бойкая манера говорить, быстрый темп речи свидетельствуют об импульсивности собеседника, его уверенности в своих силах. Напротив, спокойная, медленная манера указывает на невозмутимость, рассудительность, хорошее настроение собеседника, богатство его чувств. Заметные колебания скорости речи обнаруживают недостаток уравновешенности, неуверенность, легкую возбудимость человека. Считается, что нормальная скорость речи человека составляет 140–150 слов в минуту.

2. Громкость речи, которая является выразителем чувств человека. По показателю громкости речь человека изменяется в диапазоне от очень тихой до крика. Громкая речь обычно сопровождает искренние побуждения либо кичливость и самодовольство, а тихая указывает на сдержанность, скромность, такт или нехватку жизненной силы, слабость человека. Заметные изменения в громкости свидетельствуют об эмоциональности и волнении собеседника. Как показывает коммуникационная практика, усилению эмоциональности речи в иных случаях способствует отсутствие логических доводов. В обычной обстановке общения следует говорить с нормальной громкостью, поскольку спокойный и солидный голос снимает напряжение и пробуждает интерес к общению.

3. Артикуляция. Ясное и четкое произношение слов свидетельствует о внутренней дисциплине говорящего, его потребности в ясности. Неясное, расплывчатое произношение свидетельствует об уступчивости, неуверенности, вялости воли.

4. Высота голоса. Голоса различаются и по способности оказывать влияние на других людей, поэтому выделяют голоса невзрачные, обычные, не привлекающие внимания. Высота голоса зависит от возрастных, половых и индивидуально-личностных особенностей человека. У женщин и детей голосовые связки короче и тоньше, чем у мужчин, поэтому высота голоса у них выше примерно на октаву. Фальцет зачастую присущ человеку, у которого мышление и речь больше основываются на интеллекте. Грудной голос является признаком повышенной естественной эмоциональности. Высокий пронзительный голос является признаком страха и волнения.

5. Режим речи. Ритмическое говорение означает богатство чувств, уравновешенность, хорошее настроение. Строго циклическое говорение указывает на сильное осознание переживаемого, напряжение воли, дисциплину, педантичность. Угловато-отрывистая манера речи служит выражением трезвого, целесообразного мышления.

Таким образом, паравербальная коммуникация основывается на тональных и тембровых особенностях языка и их использовании в культуре. На этом основании можно выделять тихие и громкие культуры. Например, в Европе американцев осуждают за их манеру говорить слишком громко. Эта их черта объясняется тем обстоятельством, что очень часто для общительных американцев не имеет значения, слушают их речь или нет. Для них гораздо важнее показать свою компетентность и открытость. В отличие от них англичане придерживаются совершенно другой точки зрения: они считают, что не следует вмешиваться не в свои дела, поэтому у них особенно развита способность направлять свою речь прямо на нужного партнера и при этом учитывать не только уровень шума, но и расстояние.

Как ни парадоксально, весьма важную роль в коммуникации играет молчание. В разных культурах представление о том, сколько молчания необходимо для адекватного общения, имеет свою национальную специфику. Считается, скажем, что американцы не выносят длительных пауз и изо всех сил пытаются заполнить их говорением, поэтому когда иностранные журналисты или бизнесмены едут в США, чтобы получить необходимую информацию, их инструктируют: делайте затяжные паузы — и американцы вам сами все расскажут.

В МКК важное значение имеет интонация речевого общения, которая зачастую определяет смысл и содержание передаваемой информации. Например, в европейских языках значимая информация выделяется с помощью контрастного ударения. В южноазиатских наоборот: новая информация сообщается тише, чем уже известная. В некоторых арабских и африканских культурах громкость говорения используется

как средство регулирования смены ролей говорящий — слушающий. В европейских культурах громкое и одновременное говорение означает спор или ссору.

Культурно-специфические особенности паравербальной коммуникации находят свое выражение и в скорости речи. Например, финны говорят относительно медленно и с длинными паузами. Эта языковая особенность создала им имидж людей, которые долго думают и неторопливо действуют. В культуре североамериканских индейцев нормальными считаются паузы, длящиеся несколько минут в рамках одного речевого сообщения. К быстро говорящим культурам относятся носители романского языка (французы, румыны, молдаване, цыгане), которые практически не делают паузы между отрезками речи. По этому показателю немцы занимают среднее положение, но скорость речи выше в Берлине и ниже на севере Германии.

Еще одно средство паравербальной коммуникации — манера: в некоторых культурах говорят много, а в других — лаконично, не используя слишком много слов. В ряде культур часто содержание сказанного имеет второстепенный характер. Например, высоко ценится такая манера у арабов, в языке и литературе которых содержание и значение сказанного не являются главными. Там предпочтение отдается игре слов — арабы очень любят выражать одну и ту же мысль разными словами.

Контрольные вопросы и задания

1. Дайте определение и опишите содержание основных элементов вербальной коммуникации.
2. Дайте определение понятию «невербальная коммуникация».
3. Какие существуют типы средств невербальной коммуникации?
4. Приведите примеры особенностей жестов у разных народов.
5. Каковы особенности и отличия вербальной и невербальной коммуникации?
6. Какая наука занимается изучением невербальной коммуникации?
7. Перечислите основные характеристики паравербальной коммуникации.

ГЛАВА 8

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ КАК УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА

8.1. Методы обучения межкультурной коммуникации

Поведение людей, принадлежащих к другим культурам, не является чем-то непредсказуемым. Оно поддается изучению и прогнозированию, только для этого требуется специальная подготовка. Изучение иных культур, их особенностей и закономерностей позволяет овладеть необходимыми навыками для коммуникации с ее представителями и может существенно изменить отношение к своим культурным ценностям.

Современная система образования располагает широким выбором различных способов и методов обучения МКК, однако наиболее эффективными являются те, которые не преподносят готовые факты из реальной жизни, а требуют анализа этих фактов в виде диагностики конкретных ситуаций межкультурного общения и генерирования всех имеющихся знаний и навыков для преодоления культурного непонимания. С этой целью в практике межкультурного обучения получили распространение активные методы: дискуссии, разнообразные игры, анализ ситуаций, тренинги, позволяющие полностью погрузиться в активное контролируемое общение. В практике межкультурного обучения имитационные и деловые игры и тренинги позволяют развернуть проблемы в динамике, дают возможность участникам прожить необходимое количество времени в конкретных ситуациях МКК. Именно с помощью этих методов обучения партнеры по коммуникации обретают необходимые навыки общения и взаимодействия, развивают уверенность в себе, способность к гибким взаимоотношениям.

Существует несколько апробированных способов подготовить индивида к межкультурному взаимодействию. Их можно разделить на три группы:

- 1) по методу обучения — дидактические или эмпирические;
- 2) по содержанию — общекультурные или культурно-специфические;
- 3) по сфере, в которой стремятся достичь основных результатов, — когнитивной, эмоциональной, поведенческой.

Итак, методы обучения индивида могут быть дидактические — просвещение, ориентирование, моделирование и эмпирические — тренинг.

Просвещение представляет собой процесс приобретения знаний о культуре, к контакту с которой человек целенаправленно готовится. Перед поездкой в другую страну необходимо получить хотя бы минимум знаний по истории, географии, узнать об обычаях и традициях жителей этой страны. Так, в США долгое время подготовка специалистов и дипломатов, выезжающих на длительное время за границу, строилась на имитационной игре, которую называли классной комнатой. Им давали достаточно обширные знания о стране пребывания, которые, правда, носили, в основном абстрактный характер. К сожалению, довольно скоро обнаружилось, что подобные знания не слишком помогали в реальной жизни, а реакции местных жителей на действия и поведение американцев нередко сильно отличались от ожидаемых, поэтому сегодня классные комнаты все чаще дают не конкретные знания о какой-либо стране, а учат переселенцев и визитеров обучаться правильному поведению.

Ориентирование также представляет собой обучающую программу, цель которой — быстро познакомить человека с основными нормами, ценностями и правилами поведения в чужой культуре. Для этого используют пособия, которые иронично называют культурными поварешными книгами. В них обычно даются рецепты поведения в наиболее часто встречающихся ситуациях.

Моделирование — метод обучения, который предполагает получение необходимых знаний на основе исследования искусственных моделей (условных образов, схем и процессов) соответствующих ситуаций межкультурного общения. Как правило, в качестве моделей межкультурного обучения используются описания поведенческих реакций представителей соответствующих культур.

В то же время, по мнению зарубежных специалистов, отмеченные методы обучения не дают достаточного объема знаний и навыков для межкультурного взаимодействия. Каким бы полным ни был объем передаваемой информации, обучающиеся всегда оказываются недостаточно подготовленными для этого вида общения. Данный недостаток можно компенсировать с помощью тренинга межкультурной компетентности¹, который относится к эмпирическим методам обучения, поскольку предполагает искусственное создание ситуаций непосредственного общения участников с представителями изучаемой культуры.

Само понятие «тренинг» вошло в научный оборот лишь в последние десятилетия. Сегодня этот термин обычно связывается с комплексом упражнений, осуществляемых по специальной методике, разработанной на научной основе и осуществляемой с помощью квалифицированного

¹ Lewis R. When Cultures Collide. Managing successfully across cultures. London, 1999.

специалиста. Как метод учебных занятий тренинг представляет собой планомерно осуществляемую программу разнообразных упражнений в целях формирования и совершенствования умений и навыков в той или иной сфере человеческой деятельности.

Тренинг является наиболее универсальным методом обучения МКК, поскольку развивает умение слушать своего собеседника, держать себя уверенно с другими людьми, публично выступать, строить эффективную модель взаимоотношений с партнерами по коммуникации, предотвращать и конструктивно разрешать конфликты, преодолевать осложняющие общение привычки и манеры поведения и т.д.

Обучение в тренинге взаимодействию с представителями других культур ставит перед собой две основные задачи:

1) через проигрывание ситуаций, протекающих по-разному в различных культурах, познакомить обучаемых с межкультурными различиями во взаимоотношениях с представителями других культур;

2) познакомив обучаемых с самыми характерными особенностями чужой культуры, подготовить перенос полученных знаний на другие ситуации.

Основой подготовки обычно является общекультурный тренинг, или тренинг самосознания, в результате которого человек должен осознать себя представителем конкретной культуры, вывести на уровень сознания нормы, ценности и правила поведения в своей культуре.

После этого становится возможным показать и проанализировать различия между разными культурами, а затем выработать умение замечать эти различия и пользоваться ими для эффективного межкультурного взаимодействия. Для этого тренер чаще всего предлагает участникам рассмотреть различные конфликтные ситуации, которые решаются с позиций разных культур и фиксируют внимание на стереотипах и нормах родной культуры.

Другим видом межкультурного тренинга являются культурно-специфичные тренинги, которые целенаправленно готовят человека к коммуникации в рамках той или иной конкретной культуры. Они могут быть следующими:

- когнитивными, дающими информацию о другой культуре;
- поведенческими, обучающими практическим навыкам, необходимым для жизни в чужой культуре;
- атрибутивными, объясняющими, каким образом представители разных народов и культур интерпретируют поведение и результаты деятельности с точки зрения другой культуры.

Среди названных видов тренингов самым важным для обучения МКК является атрибутивный, так как большая часть проблем в обще-

нии с представителями других культур возникает из-за непонимания причин поведения друг друга. Люди в определенной ситуации ждут конкретного поведения и, не дождавшись его, делают ложные выводы о человеке, с которым они общаются. В ходе атрибутивного тренинга человек знакомится с атрибутами, характерными для интересующей его культуры.

В процессе подготовки человека к межкультурному взаимодействию нужно стремиться использовать разные методы подготовки и разные типы тренингов. Итогом процесса обучения должно стать овладение так называемым платиновым правилом, сформулированным по аналогу с золотым правилом нравственности: «Делай так, как делают другие. Делай так, как они любят, как им нравится. Это правило означает, что, попадая в чужую культуру, целесообразно поступать в соответствии с нормами, обычаями, традициями этой культуры, не навязывая своих религии, ценностей, образа жизни»¹.

Проведение тренингов по межкультурному обучению представляет собой сложный метод, эффективность которого определяется тремя важными компонентами тренинговой программы:

- 1) анализом потребностей в тренинге;
- 2) подбором методов и техник, соответствующих теме и цели тренинга;
- 3) оценкой программы тренинга и его результатов.

Сущность первого компонента тренинговой программы заключается прежде всего в определении основного круга проблем культуры, требующих обстоятельного рассмотрения и усвоения. Дело в том, что на протяжении одного тренинга физически невозможно освоить все особенности чужой культуры, и поэтому всегда приходится выбирать для изучения наиболее важные аспекты межкультурного общения. Однако, как показывают исследования, такого рода анализ проводится организаторами тренингов далеко не всегда. При проведении тренинговых мероприятий зачастую господствует убеждение, что тренинги всегда полезны. В действительности же неясное представление о целях осложняет выбор оптимальных тренинговых техник и методов, снижает эффективность тренинга в целом.

Второй компонент тренинговой программы — подбор методов и техник проведения тренинга — должен максимально соответствовать его целям. Тренинговые методы включают в себя ролевые игры, анализ конкретной ситуации, мозговые атаки, групповые дискуссии и т.д. В от-

¹ *Почебут Л.Г.* Этнические факторы развития личности // Введение в этническую психологию. СПб., 1995. С. 66.

личие от них тренинговая техника предполагает использование особенностей обучающего воздействия того или иного метода для достижения максимального эффекта от тренинга. Специалисты различают четыре основных вида тренинговой техники:

- 1) информационную;
- 2) симуляционную (имитационную);
- 3) упражнения по практическому выполнению заданий;
- 4) групподинамические упражнения¹.

Выбор оптимальной для тренинга техники зависит от многих факторов, важнейшим из которых является цель тренинговой программы. В общем, соответствуя цели программы, тренинговые техники вместе с тем не имеют жесткой, однозначной целевой закрепленности. Нередко для достижения одной и той же цели могут использоваться несколько техник.

Третий компонент тренинговой программы — оценка ее эффективности — заключается в сопоставлении по заданным параметрам состояния обучаемых до и после тренинга. Несмотря на кажущуюся простоту процедуры оценки, при ее практическом осуществлении возникает немало трудностей. Они связаны прежде всего с тем, что за время между исходной и итоговой оценками обучаемых на них могли оказать как позитивное, так и негативное влияние различные факторы. В качестве критериев оценки результативности тренинга целесообразно использовать те же показатели, которые уже применялись для определения потребности в тренинге. При этом оценки эффективности тренинговых программ делятся на послетренинговые и долгосрочные. Первые измеряют эффект тренинговой программы непосредственно после ее завершения, вторые — после истечения определенного промежутка времени. Чтобы получить всестороннюю картину эффективности тренинговой программы, целесообразно использовать как послетренинговую, так и долгосрочную оценки.

8.2. Тренинг «Формирование межкультурной толерантности»

Программа тренинга «Формирование межкультурной толерантности» является результатом реализации совместного проекта российских и немецких ученых (Мюнхенский университет) «Развитие учебного курса «Межкультурная коммуникация» в российской системе образования», получившего материальную и финансовую поддержку от Фонда

¹ Weinert A. Organisationspsychologie. Weinheim, 1998. P. 714.

Фольксваген. При реализации данного проекта автор имел возможность прослушать основную часть курса «Межкультурная коммуникация» в университете г. Мюнхена, принять участие в тренинге по этой же теме с сотрудниками одного из подразделений фирмы «Сименс»¹.

Программа тренинга межкультурной толерантности направлена на осознание культурной обусловленности коммуникации и поведения человека, преодоление этно- и культуроцентризма, этнической и культурной предубежденности и ксенофобии, что в итоге и должно способствовать формированию этнокультурной толерантности в сфере повседневного межкультурного взаимодействия. Предлагаемая программа может быть также использована не только в студенческой аудитории, но и при подготовке персонала как государственных учреждений, так и других предприятий, где имеет место сотрудничество представителей различных этносов и культур. Использование данной программы будет способствовать развитию конструктивного этнокультурного диалога, исключению латентной ксенофобии и интолерантности, которые составляют характерную черту современной российской действительности.

Методический арсенал современной системы образования включает в настоящее время разнообразные виды учебных занятий: лекции, доклады, семинарские занятия, практические упражнения, тесты, ролевые игры, консультирование экспертами, модульное обучение, при котором учебный материал подается комплексно, в единстве теории и практики и т.д. Выбор того или иного метода обучения обусловлен прежде всего содержанием учебного материала и целями обучения, которые отличаются тем, что предполагают не только приобретение знаний, но и формирование умений и навыков, необходимых в практической жизнедеятельности. В процессе обучения МКК пригодны в первую очередь те методы, при которых учащиеся идентифицируют себя с учебным материалом, активно включаются в изучаемую ситуацию, побуждаются к практическим действиям, соответственно мотивируют свое поведение. Всем этим требованиям в наибольшей степени отвечает тренинг «Формирование межкультурной толерантности».

Цели и задачи тренинга. Для построения программы тренинга важно изначально точно определить его тему и цель. Это в свою очередь позволит сформулировать конкретные задачи тренинга, что имеет важное значение для всей программы: если четко определены цели, то это позволяет правильно выстраивать всю программу в целом и каждое занятие

¹ В предлагаемой программе использованы также материалы: *Пот Ю., Контельцева Г.* Встречи на грани культур: метод. пособие. Калуга, 2001; *Лебедева Н.М., Лутова О.В., Мартынова М.Ю., Стефаненко Т.Г.* Межкультурный диалог: Тренинг этнокультурной компетентности: учебно-метод. пособие. М., 2003.

в отдельности, а также подбирать и разрабатывать задания и упражнения, намечать темы для обсуждения и готовить раздаточный материал.

В самом общем смысле целью любого тренинга является развитие и формирование каких-либо качеств личности, повышающих ее способности решать разнообразные жизненные вопросы и проблемы. Отсюда, в соответствии с темой нашего тренинга, главной его целью является развитие компетентности в сфере этнокультурного общения. Эта общая цель тренинга в своем конкретном выражении представляет собой совокупность знаний, навыков, установок и моделей поведения, обеспечивающих эффективное взаимодействие с представителями других культур. Конкретизированная общая цель тренинга (знания, навыки, установки и модели) и составляет основные его задачи.

Точное определение цели и задач тренинга является важнейшей частью начального этапа по составлению его программы, которая должна проводиться тренером и его ассистентами. Если тренер планирует работать один и при этом не обладает достаточным опытом, целесообразно пригласить консультантов и помощников, компетентных в теме тренинга. Дело в том, что слабая методическая подготовка тренера зачастую ведет к тому, что тренинг превращается в набор упражнений развлекательного характера, что дискредитирует саму идею тренинга как метода обучения. Чтобы избежать этого, тренер должен ясно себе представлять, на решение какой задачи направлено то или иное действие, происходящее в процессе тренинга.

Организационные вопросы проведения тренинга. На успешное проведение тренинга существенно влияют, кроме прочего, как особенности самой тренинговой группы, так и условия его проведения, поэтому следует принять во внимание такие характеристики, как состав группы, помещение, требования к тренеру, стратегия проведения занятий, временные характеристики тренинга, типы раздаточных материалов.

Состав группы. Эмпирическим путем установлено, что оптимальное количество участников тренинга не должно превышать 15 человек. При этом все участники включаются в группу в соответствии с принципами добровольности и свободного выбора данного вида обучения. Именно в группах с такой численностью создаются наиболее благоприятные условия для работы, каждому участнику при этом уделяется достаточно внимания и времени как тренером, так и другими участниками. В такой группе каждый участник имеет возможность проявить свои способности, знания и навыки, а также получить их от других, активно участвуя в упражнениях, заданиях и дискуссиях.

Превышение указанной численности группы снижает эффективность тренинга и поэтому требует серьезной корректировки программы.

В современной тренинговой практике имеются примеры работы с большими группами (до 50 человек), но в таких группах действуют другие социально-психологические законы. Тренеру значительно труднее контролировать ход дискуссий, время выступлений, выбор лиц, которым предоставляется право выступить, использовать специальные приемы поддержания внимания группы и т.д. Кроме того, большие группы требуют подбора и использования других упражнений, чтобы привлечь к работе всех участников тренинга.

В определении состава участников группы следует особое внимание уделить их социальному статусу, он должен быть у всех одинаковым. Если не учитывать это обстоятельство, невозможно будет решить одну из главных задач тренинга: освоение чужого культурного опыта, это возможно только при условии свободы и доверительности отношений в группе. И конечно, различия в социальном статусе участников не создают благоприятного психологического климата для работы.

Возрастные различия участников тренинга не должны превышать 10—15 лет, в противном случае члены группы чаще всего объединяются по возрастному признаку или проявляют возрастную солидарность и конкуренцию. При этом закономерно эффективность тренинга существенно снижается и смещаются его акценты. Наконец, при комплектовании групп следует учитывать различия участников по этническому, конфессиональному и образовательному уровням. Эти показатели группы должны соотноситься с целями, задачами и темой тренинга.

Все указанные показатели состава группы не исключают влияния каких-то других характеристик или деталей, поэтому желательно познакомиться со всеми участниками тренинга заранее, чтобы более точно и четко учесть особенности каждого из них. При отсутствии такой возможности тренеру следует быть особенно внимательным на первых двух занятиях.

Помещение. Для проведения тренинга вполне достаточно отдельного помещения из расчета не менее 2 кв. м на человека. В идеальном варианте помещение для тренинга должно иметь возможность разделения на относительно изолированные части. Также оно должно быть оборудовано аудио- и видеотехникой, компьютером и кодоскопом. При этом рабочие столы следует расставить в виде круга, квадрата или прямоугольника, т.е. расположить членов группы лицом друг к другу. В результате этого простого приема складываются эмоциональные связи участников, атмосфера открытости и доверительности между ними.

Требования к тренеру. Успешная реализация целей и задач тренинга зависит в том числе и от уровня квалификации его ведущего (тренера). Эффективность и слаженность работы группы зависит от умения

тренера давать четкие, ясные инструкции, понятные всем участникам. При этом тренер может принимать участие в некоторых упражнениях, которые не требуют непосредственного наблюдения и руководства с его стороны. Для этого ему необходимо знать следующие правила групповой работы и придерживаться их:

- предоставлять участникам тренинга полную информацию о работе группы: ее целях, задачах, планируемой работе, требованиях, предъявляемых к участникам;

- сохранять конфиденциальность в работе с группой, выражающуюся в том, что любая информация относительно конкретных участников тренинга не должна стать достоянием третьих лиц;

- учитывать принцип добровольности, предполагающий, что члены группы могут не принимать участия в тех или иных упражнениях — в таких случаях тренер должен стоять на страже их интересов и защищать от возможного давления со стороны группы;

- обеспечивать психологическую и физическую безопасность участников тренинга — с этой целью тренер должен с самого начала работы ввести правило, согласно которому участники могут говорить о своих чувствах, но при этом они не должны давать оценки поведению и высказываниям друг друга.

Стратегия проведения занятий. Наш опыт показывает, что любая программа является лишь проектом, главным ориентиром при проведении тренинга. Этот проект может корректироваться в процессе проведения тренинга, в зависимости от интересов участников, их поведения и других объективных обстоятельств, поэтому возможны различные стратегии ведения групповой работы. С известной степенью условности здесь можно выделить три основных стратегии:

- свободное ведение тренинга;
- программированное;
- смешанную форму.

Первая из стратегий наиболее сложна в реализации, поскольку требует очень высокой квалификации тренера. Внешне она выглядит как пассивное поведение тренера. Его вмешательство оказывается минимальным и сводится главным образом к внимательному выслушиванию и отдельным репликам. Он не предлагает ни задач, ни способов их реализации — все это делает сама группа. Отсюда первоначально складывается впечатление неопределенности и бесполезности тренинга. Однако постепенно участники начинают понимать, что их эффективная работа зависит от них самих, от их активности, что и обеспечивает в итоге общие положительные результаты тренинга.

Второй вариант стратегии — программированное ведение тренинга — предполагает наличие у тренера подробного и точного плана всего тренинга в целом и каждого занятия в отдельности. В соответствии с планом тренинга группе предлагаются темы, упражнения и задания. Все они разъясняются тренером, а после завершения отдельных этапов тренинга происходит их рефлексия. В этой стратегии тренинг происходит по традиционной схеме обучения, при этом основным действующим лицом тренинга становится тренер, на мнение которого полагаются большинство членов группы.

Третья, компромиссная, стратегия ведения тренинга практикуется наиболее часто, поскольку в ней естественным образом сочетаются элементы программированности с широкими отступлениями в сторону свободной стратегии, когда тренер сознательно провоцирует обсуждение каких-либо вопросов, а некоторые из них выдвигаются самими участниками тренинга. Именно этот компромиссный стиль проведения тренинга является основной формой тренинговых занятий.

Временные характеристики тренинга. Этот аспект является также весьма значимым, поскольку определяет общее количество часов и их распределение по занятиям, а также глубину проработки задач тренинга, продолжительность и количество используемых упражнений и заданий. Настоящая программа тренинга рассчитана на 60 часов занятий при средней продолжительности каждого занятия три часа в студенческой аудитории, или, в варианте интенсивного тренинга, шесть часов в день. В первом варианте проводится от двух до четырех занятий в неделю, а общая продолжительность тренинга охватывает четыре-пять недель. Второй, интенсивный вариант резко увеличивает продолжительность каждого отдельного занятия и одновременно существенно сокращает общую продолжительность тренинга, занимающего, как правило, четыре-пять дней.

Опыт показывает, что организация с регулярностью одного занятия в неделю не является оптимальной. Большие промежутки между отдельными занятиями приводят к тому, что к каждому очередному занятию содержание предыдущих забывается, тем самым разрывается единая логика тренинга, в результате страдают общая творческая атмосфера и активность участников тренинга. В этом случае рекомендуется стремиться к тому, чтобы каждое занятие организовывалось бы как более или менее завершенное и относительно самостоятельное.

Использование вспомогательных материалов. К вспомогательным материалам относятся различные канцелярские товары (ручки, фломастеры, маркеры, пишущая бумага, листы ватмана и т.д.), специально подготовленные подборки текстов и заданий, видеозаписи и видео-

материалы. Следуя сложившейся традиции проведения семинаров и конференций раздавать папку с материалами перед началом соответствующего мероприятия, организаторы тренингов чаще всего идут по именно этому пути. Однако, как показывает практика, он не самый правильный, поскольку участники начинают активно интересоваться содержанием материалов, до использования которых тренинг еще не дошел. В случае использования раздаточных материалов лучше всего выдавать их в нужный момент. Желательно, чтобы эти материалы включали различную информацию в виде текстов, таблиц, схем, иллюстраций, графиков, а также печатных заготовок или ксерокопий уже подготовленных для работы.

Существенно повышает эффект тренинга использование видеоматериалов и видеозаписей, которые дают возможность повторного просмотра неоднозначных ситуаций, выделения в них отдельных фрагментов и т.д. Следует иметь в виду, что использование видеотехники требует от тренера специальных знаний, навыков и опыта работы с ней. Кроме того, изготовление и подборка видеоматериалов должны быть ориентированы на цели и задачи тренинга, а не быть простой иллюстрацией очевидных истин. Для того чтобы эффективно использовать видеозапись, тренеру необходима специальная методическая подготовка.

Структура тренинговых занятий. Проведение тренинга по формированию МКК представляет собой последовательный цикл отдельных занятий логически связанных между собой темой, целями и задачами тренинга, поэтому каждое занятие должно быть тщательно спланировано и соответствовать единой структуре. Обязательными элементами в структуре занятий должны быть процедуры начального приветствия и заключительного прощания. Разрабатывая план каждого отдельного занятия, следует предусмотреть включение между основными заданиями различных разминочных упражнений, которые также направлены на достижение целей занятия. Исходя из этих обязательных требований, структура занятий должна включать в себя следующие этапы:

- вводная часть (знакомство, разминка);
- основная часть (дискуссии, упражнения, задания, рефлексии);
- завершающая часть (оценка занятия тренером, прощание).

Окончание тренинга должно завершиться заключительным подведением итогов. При этом целесообразно предложить участникам заполнить специальную анкету, в которой они могли бы анонимно высказать свои оценки, впечатления и пожелания по отношению к тренингу. Анкеты подобного рода позволяют авторам и организаторам тренинга определить его эффективность.

Содержание занятий

Занятие 1. Что такое межкультурная коммуникация

Вводное выступление тренера. Цели тренинга, организационные вопросы его проведения и правила поведения на занятиях. Особая ответственность тренера заключается в том, чтобы с самого начала работы заложить основы поведения каждого участника группы путем создания располагающей атмосферы разговора и уважительного отношения к каждому участнику и его мнению. При этом разговор о целях тренинга призван не только информировать участников, но и мотивировать их на достижение поставленных целей, стимулировать их личную активность. Сам стиль дискуссии по этому вопросу должен способствовать формированию атмосферы доверия и чувства безопасности у каждого члена группы.

Знакомство участников тренинга. Процедура знакомства должна проходить или в форме самопрезентации участников тренинга, если они не знакомы друг с другом, или же в форме представления своих соседей, если продолжительность и характер знакомства позволяют это сделать. При этом желательно, чтобы каждый представляющий назвал имя соседа, описал его характер и дал психологический портрет. Очень важно, чтобы в данной презентации участников выявились их положительные характеристики, что позволит в дальнейшем каждому из них успешно адаптироваться в группе. Особым моментом данного этапа занятия является запоминание имен участников группы, что позволит быстро создать непринужденную обстановку для всей дальнейшей работы.

Если в высказываниях членов группы будут отмечены какие-либо этнические, культурные или религиозные различия, то тренеру следует специально остановиться на этих аспектах, узнать мнение каждого участника по этим вопросам и тем самым определить диагноз сознания участников тренинга.

В заключение целесообразно повторить процедуру представления: тренер представляется сам, а затем сидящий от него слева называет имя ведущего и свое собственное имя. Каждый следующий участник называет по очереди имена всех, представлявшихся до него. Таким образом, последнему предстоит назвать имена всех членов группы.

Основное содержание занятия. Эта часть включает в себя короткую лекцию тренера о понятии МКК, формах и способах ее проявления в современных условиях и о ее практических последствиях. После выступления тренера каждый участник получает возможность сформулировать определение МКК и показать ее многоаспектность. При этом любое выступление должно проходить в атмосфере внимания

и уважения к любым высказываниям, демонстрировать безоценочность собственных суждений. Здесь основной целью является констатация актуальности темы тренинга, ее практического значения. Для этого следует акцентировать внимание участников на вопросах этнокультурного характера, особенностях поведения, принятых в той или иной культуре, наличии этнокультурных барьеров, необходимости достижения взаимопонимания и мирного преодоления этнокультурных конфликтов.

Рефлексия занятия. В конце каждого занятия следует оставлять время для того, чтобы участники могли поделиться своими чувствами, впечатлениями, мнениями, поговорить о своих настроениях. Важно, чтобы высказался каждый участник тренинга и сформулировал при этом свое личное мнение, а не просто присоединился к мнениям остальных. Рефлексия необходима в подобных тренингах, поскольку заставляет считаться с мнением других, развивает умение слышать и слушать, что является важнейшим элементом эмпатии.

Занятие 2. Межкультурная компетентность

Разминка. Эта часть занятия представляет собой непродолжительные упражнения (15–20 мин), когда участники выполняют короткие интерактивные задания. Для их выполнения они должны общаться между собой, передвигаться по помещению, объединяться в малые группы и т.д., что способствует созданию активной рабочей атмосферы. Кроме того, упражнения разминочного характера помогают снять напряженность и неуверенность, особенно характерные для начальной стадии занятия. Опытные тренеры часто используют подобного рода упражнения и непосредственно во время занятий, как только замечают признаки усталости и снижения внимания в группе. Разминочные упражнения, как правило, не требуют специального анализа, так как смысл их заключается в самом их проведении.

Упражнение «Образуем цепочку». Тренер предлагает группе построиться в порядке возрастания дней рождения (по месяцу и дню рождения), общаясь при этом только с помощью жестов и мимики. Разговаривать категорически запрещается. Когда цепочка построена, каждый участник по очереди называет дату своего рождения, чтобы убедиться в правильности построения цепочки. При обнаружении ошибки участники должны найти свое место в цепочке. В заключение можно обсудить, по каким причинам произошли ошибки в построении¹.

Основное содержание занятия. Цель данного занятия состоит в том, чтобы дать представление об особенностях межкультурной

¹ Рот Ю., Котельцева Г. Указ. соч. Калуга, 2001. С. 34.

компетенции, культурно компетентной личности и ее отличии от личности некомпетентной. Тренер делает непродолжительное (15 мин) сообщение, в котором вводит участников в содержание понятий «межкультурная компетентность», «культурно компетентная личность», «некомпетентная личность». После этого участники получают бланки опросника, в которых предлагается выделить 15 характеристик, свойственных культурно компетентной личности. После заполнения бланков всеми участниками тренер вывешивает на доску заранее подготовленный бланк и заполняет его, отмечая в нем количество участников, отметивших то или иное качество компетентности. Таким образом подсчитывается число ответов по каждому качеству. Пять качеств, набравших наибольшее количество баллов, составляют ядро культурно компетентной личности. После этого начинается обсуждение каждого качества и оценка его значимости в МКК. Целесообразно обсуждение проводить на конкретных примерах из личного опыта каждого участника. В итоге обсуждения участники должны прийти к общему мнению, какими основополагающими качествами должна обладать культурно компетентная личность. В процессе обсуждения тренеру не следует самому отвечать на поставленные вопросы. Он должен только задавать все новые и уточняющие вопросы, стимулируя групповую активность, вовлекая в дискуссию всех участников.

Упражнение «Волшебная лавка». Тренер предлагает участникам представить, что существует лавка, в которой можно купить различные человеческие качества: терпение, снисходительность, расположенность к другим людям, чувство юмора, чуткость, доверие, умение владеть собой, доброжелательность, склонность не обсуждать других, умение слушать, способность к сопереживанию и т.д. Тренер выступает в качестве продавца, который обменивает одни качества на другие. Вызывается каждый участник, который может приобрести одно или несколько качеств, которых у него нет для того, чтобы быть культурно компетентной личностью. Тренер спрашивает у участника, сколько ему надо «терпения», зачем оно ему, в каких случаях он хочет быть терпеливым. В качестве платы продавец просит у покупателя какое-либо качество взамен. Например, можно расплатиться качеством, которого у покупателя избыток (чувство юмора обменять на способность к сопереживанию)¹.

Рефлексия. Окончательно уточнить качества культурно компетентной личности и условия, необходимые для их формирования.

¹ *Солдатова Г.У., Шайгерова Л.А., Шарова О.Д.* Тренинг «Учимся толерантности». М., 2000. С. 199–200.

Занятие 3. Моя межкультурная компетентность

Разминка. Упражнение «Знаете ли вы этого человека?». Каждому участнику дается по одной фотографии (разные для всех). Задание состоит в том, чтобы в течение 10–15 мин дать ответ на поставленные вопросы, позволяющие составить характеристику изображенного человека. После этого предлагается обсудить результаты.

Другой вариант этого упражнения — предлагаются одинаковые фотографии и при обсуждении сравниваются совпадения и различия в характеристиках.

При составлении характеристики изображенного человека постарайтесь определить его фамилию, имя, отчество, возраст, национальность, семейное положение, профессию, а также ответить на следующие вопросы:

Что является самым важным в жизни этого человека?

Как он (она) обычно проводит свободное время?

Как называется его любимая книга?

Как называется его любимый фильм?

При обсуждении результатов следует рассмотреть следующие вопросы:

Какие трудности вызвало выполнение этого задания?

Что конкретно повлияло на формирование вашего мнения?

Какие факторы указали вам на имя, происхождение и национальную принадлежность человека, изображенного на фотографии?

Насколько верны оказались ваши выводы о культурной принадлежности человека, сделанные на основании его внешности?¹

Основное содержание занятия. Цель данного занятия — определить степень межкультурной компетентности каждого участника тренинга и развить у них способность к самоанализу. Основной формой данного занятия является обсуждение, направленное на выяснение представления о себе каждого участника группы. Тренер заводит разговор о том, что у каждого человека время от времени случаются приступы хандры, «кислого» настроения, меланхолии. В такие моменты как-то забываются все собственные достижения, одержанные победы, способности, радостные события жизни. Для преодоления таких состояний психологи рекомендуют составлять памятку, в которую заносятся достоинства, достижения, способности этого человека. Во время приступов плохого настроения чтение такой памятки придает бодрости и позволяет человеку оценивать себя более адекватно. Тренер предлагает участникам проделать такую работу.

¹ Пот Ю., Котельцева Г. Указ. соч. С. 94–96.

Участникам раздаются бланки с таблицами, в которых они должны самостоятельно заполнить следующие графы:

- мои лучшие черты (в эту графу участники должны записать черты своего характера, которые им в себе нравятся);
- мои способности и таланты (сюда записываются способности и таланты в любой сфере, которыми человек может гордиться);
- мои достижения (в этой графе записываются достижения в любой области жизнедеятельности).

Тренер предлагает членам группы зачитать свои памятки, а другим участникам — высказать свое мнение о достоинствах каждого члена группы.

Это упражнение, несмотря на свою внешнюю простоту, несет в себе глубокую смысловую и эмоциональную нагрузку. Его темой является одна из центральных проблем межкультурного обучения: умение взглянуть на себя и свою культуру чужими глазами. В ходе обсуждения памятки каждому участнику дается возможность отойти от собственных оценок и культурных норм. Это может привести к протестам и конфликтам в группе, поэтому тренер не должен допустить возникновения конфликта, не позволить перевести обсуждение на личностный уровень. Он должен убедить участников в правомочности других взглядов, которые не угрожают личной идентичности, но помогают лучше понять партнера из другой культуры, его взгляды, оценки и поведение.

Упражнение «Какое слово здесь пропущено?». Участникам дается листок бумаги с идиоматическими выражениями, в которых пропущено одно слово, и предлагается заполнить пробелы.

Упрямя, как _____.

Горячие _____ парни.

_____ дело тонкое.

Чисто _____ юмор.

_____ не читатель, _____ писатель.

Какой _____ не любит быстрой езды.

Чисто _____ шарм.

Результаты выносятся на обсуждение, в ходе которого необходимо ответить на следующие вопросы:

- Часто ли употребляются данные выражения в разговорной речи?
- Какая оценка представителей других культур в них содержится?
- Приходилось ли вам общаться с представителями упомянутых культур?
- Можете ли вы из личного опыта подтвердить выводы, заключенные в этих оборотах?
- Знаете ли вы подобные выражения у других народов?

Формирование способности к межкультурному общению подразумевает среди прочего и критическое отношение к подобным выражениям, исподволь формирующим установки и поведение. В результате этого упражнения развитие межкультурной компетенции происходит в двух направлениях: расширение знаний о своей и другой культурах. В обоих направлениях рост межкультурной компетенции происходит путем сопоставления значений о своей и другой культурах в межличностном общении.

Рефлексия. Заключительную часть данного занятия можно провести в виде упражнения «Какой я?». Цель упражнения — дать возможность каждому участнику осознать себя и увидеть, насколько соответствует Я-образ тому, каким его видят окружающие. Каждый участник делит чистый лист бумаги на четыре равные части. В первой части участник дает пять ответов на вопрос «Какой я?». Во второй части — пять ответов на вопрос «Какой я в глазах близкого человека?». В третьей части каждый участник записывает ответы на вопрос «Какой я в глазах моего соседа слева?». Затем участники сворачивают свои листы так, чтобы их ответов не было видно, и передают соседу слева. Таким образом, каждый получает лист от соседа справа. На оставшейся части листа он должен дать ему пять характеристик. Листы собираются, и из них по очереди зачитываются характеристики последнего столбика, а группа должна угадать, о ком идет речь. После этого обсуждается, насколько группа согласна с этим портретом. Наконец в заключение листы возвращаются участникам, и они сами сравнивают все четыре набора ответов, анализируя совпадения и различия¹.

Занятие 4. Отношение к себе и другим

Разминка. Упражнение «Отгадай, о ком идет речь». Участникам группы дается листок с набором прилагательных, описывающих определенную нацию, причем каждый участник получает разные задания. Всем предлагается в течение 20 мин ответить на вопрос, поставленный в задании.

Другой вариант этого упражнения заключается в том, что все участники получают полные наборы одинаковых характеристик и определяют, к каким национальностям они относятся. В этом случае можно провести соревнование, кто быстрее и точнее выполнит задание.

К числу характеристик представителей соответствующих национальностей относятся следующие:

¹ На пути к толерантному сознанию. М., 2000. С. 206.

- беспешабашный, щедрый, ленивый, неопязательный, простодушный, бестолковый, неорганизованный, бесцеремонный, широкая натура, любитель выпить;

- вежливый, сдержанный, педантичный, малообщительный, невзмутимый, консервативный, аккуратный, добросовестный, изящный;

- элегантный, галантный, болтливый, лживый, обаятельный, развратный, скупой, легкомысленный, раскованный;

- аккуратный, педантичный, исполнительный, экономный, неинтересный, въедливый, сдержанный, упорный, работоспособный.

Основное содержание занятия. Целями данного занятия являются:

- выяснение, как отношение к себе связано с отношением к другим;

- развитие чувствительности к пониманию другого человека;

- обучение способам преодоления конфликтных ситуаций.

Формами проведения занятия могут быть лекция и дискуссия.

Психологи установили, что восприятие человеком окружающей среды происходит избирательно, что позволяет ему адекватно реагировать на происходящее вокруг. Избирательность восприятия заключается в том, что в общем потоке информации выделяются главные и игнорируются второстепенные признаки и ситуации. Применительно к восприятию других людей избирательное отношение позволяет определить социальное происхождение, тип поведения, интеллектуальный уровень и т.п. В то же время избирательное отношение к окружающему миру не исключает возникновения конфликтных ситуаций. Каждый человек время от времени попадает в конфликтные ситуации: с кем-то ссорится, получает незаслуженные обвинения и т.п. При этом каждый по-своему выходит из подобных ситуаций: кто-то меняет свое поведение и отношение к другим людям, кто-то обижается, кто-то «дает сдачи», кто-то разрешает конфликт конструктивными действиями. В контексте МКК возникает вопрос, можно ли выйти из конфликтных ситуаций, сохранив собственное достоинство и не унижив другого человека. Тренер при обсуждении этого вопроса предлагает участникам вспомнить и рассказать о конфликтных ситуациях, в которых им приходилось быть непосредственными участниками. Каким путем эти ситуации были разрешены? После обмена примерами участники могут высказать мнение и дать оценки, какой путь выхода из конфликта оказался наиболее удачным и почему.

Упражнение «Групповая картинка». Группа делится на подгруппы, состоящие из трех-четыре человек. Каждая подгруппа выбирает какую-то национальность или этническую группу и придумывает средства изображения, чтобы остальные участники могли отгадать, что

это за национальность. При изображении можно использовать мимику, жесты, возгласы, но нельзя использовать слова. Дается некоторое время на подготовку задания, а затем подгруппа представляет пантомиму остальным участникам группы.

После представления всех подгрупп обсуждаются средства и способы передачи особенностей изображенных этнокультурных групп и достоверность заключенной в них информации. При обсуждении пантомим необходимо отметить причины выбора тех или иных изобразительных средств и их соответствие культуре изображенного народа.

Рефлексия. При обсуждении результатов занятия следует обратить внимание на следующие вопросы:

- Почему представители разных культур часто объясняют одно и то же поведение по-разному?

- Почему человек, попадая в другую культуру, зачастую видит ее особенности в негативном свете?

- Почему непонимание причин поведения представителей другой культуры порождает противодействие, раздражительность, агрессивность?

- Какие чувства могут возникать у людей, испытывающих на себе нетерпимое отношение со стороны окружающих?

Занятие 5. Культурная дистанция

Разминка. Упражнение «Пойми меня». Участники сидят в кругу. Тренер предлагает каждому по очереди кратко рассказать о ситуации, когда с ним поступили несправедливо. Сосед, сидящий слева, должен пересказать эту историю как можно точнее, а также попытаться понять и передать чувства рассказчика. Автор истории, в свою очередь, оценивает точность пересказа.

Основное содержание занятия. Тренер делает сообщение в виде доклада, в котором раскрывает вопрос о роли ценностей в культуре каждого народа. Межкультурная коммуникация исходит из того, что ценности помогают человеку или группе людей разделять события и явления окружающего мира на положительные и отрицательные, хорошие и плохие и т.д. Культурные ценности разделяются группой людей, и это порождает согласие между ними. Система ценностей каждой культуры складывается на протяжении длительного времени и остается неизменной в жизни многих поколений. При этом культуры различаются иерархией ценностей, определяющей, в какой степени та или иная из них влияет на жизнь людей каждой культуры.

После выступления тренера участникам предлагается разделиться на группы, каждой группе выдается одинаковый набор карточек, на ко-

торых написаны высказывания или выражения, отражающие различные культурные ценности. Грушам предлагается выложить на столе ряд из карточек, в котором наиболее важные высказывания должны быть расположены в начала ряда, а менее важные — замыкать этот ряд. После этого иерархия ценностей в ряду обсуждается участниками.

Для выполнения данного упражнения можно предложить два списка ценностей. Первый из них включает следующие высказывания:

- «главное в жизни — материальное благополучие, а свобода второстепенна»;

- «только на интересную работу можно потратить значительную часть жизни»;

- «в жизни главное — хорошие семейные и дружеские отношения»;

- «в своей жизни человек должен стремиться к тому, чтобы у него была спокойная совесть и душевная гармония»;

- «выделяться среди других и быть яркой индивидуальностью лучше, чем жить, как все»;

- «главное в работе — сколько за нее платят»;

- «смысл жизни человека в том, чтобы сделать свою собственную жизнь как можно лучше, и совсем необязательно оставлять потомков».

Второй список ценностей включает:

- гостеприимство;

- открытость;

- патриотизм;

- душевная гармония;

- карьера;

- умение влиять на людей;

- честность;

- верность в дружбе;

- умение выделиться среди других.

Завершение тренинга. Эта часть последнего занятия включает в себя совместное обсуждение результатов тренинга, получение тренером обратной связи от группы, подведение итогов и прощание с участниками тренинга. Тренер предлагает участникам по кругу высказать свои мнения по следующим вопросам:

- Что больше всего запомнилось, понравилось в тренинге?

- Какая тема была особенно актуальной и интересной?

- Как вы собираетесь использовать полученные на тренинге знания?

В завершение занятия устраивается совместное чаепитие и свободное общение участников.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В завершение хотелось бы подчеркнуть, что мы не ставили себе целью предложить исчерпывающее изложение всех спорных и дискуссионных проблем МКК, а лишь хотели познакомить студентов и преподавателей с наиболее важными из этих проблем, представить существующие подходы к их разрешению и предложить свои ответы на некоторые актуальные вопросы. Основное внимание при этом было уделено изложению культурно-антропологической информации. В данной книге мы хотели не только изложить необходимый материал для изучения курса МКК, но и вызвать интерес читателя различными сюжетами и примерами к этой сфере человеческих отношений. При этом МКК предстает не как разнообразные смешные случаи и недоразумения, а как особая форма общения, требующая глубоких знаний и навыков, исполнительского таланта, незаурядных способностей и постоянного желания совершенствовать свои знания в этой области.

Содержание книги должно сформировать у читателя представление, что во взаимодействии представителей различных культур полное взаимопонимание достигается редко, и поэтому реально можно говорить только об успешной или эффективной коммуникации, которая изначально допускает незначительную степень непонимания. В таком случае об успешной коммуникации можно говорить в двух аспектах:

- 1) как о донесении адекватной информации от одного партнера к другому;
- 2) как достижении взаимного удовлетворения со стороны всех участников коммуникации.

В первом случае предполагается, что в процессе общения может передаваться не только положительное, но и отрицательное сообщение. Иногда человек не хочет получать неприятную для себя информацию, но он не может этого избежать в силу различных жизненных обстоятельств. При этом основная цель коммуникации в таком случае оказывается все же достигнутой.

Второй вариант коммуникативного успеха предполагает получение всеми участниками коммуникации полезных знаний или навыков. Вероятно, именно такой результат может считаться эффективным и успешным результатом МКК.

Вопрос о критериях успешной коммуникации в настоящее время еще не получил в коммуникативистике своего окончательного раз-

решения, однако представляется возможным выделить следующие требования для осуществления успешной МКК:

- открытость к познанию чужой культуры и восприятию психологических, социальных и культурных различий;
- психологический настрой на кооперацию с представителями другой культуры;
- умение отличать коллективные и индивидуальные качества в коммуникативном поведении представителей других культур;
- способность преодолевать стереотипы;
- творческое и сознательное отношение к процессу коммуникации с использованием соответствующих моделей и стилей коммуникации, применяемых в родной культуре;
- владение набором коммуникативных средств и их правильный выбор в зависимости от ситуации общения;
- стремление к сбалансированности и симметричности общения;
- обязательное соблюдение этикетных норм своей и чужой культуры.

Следование этим требованиям дает возможность прогнозировать ход МКК, делать соответствующие выводы и предупреждать возникающие ошибки и конфликты в процессе межкультурного общения.

ГЛОССАРИЙ

- Аккультурация** — процесс взаимного влияния культур разных этносов, отличающихся по уровню развития, в результате которого происходит восприятие одной культурой элементов другой культуры.
- Алгоритм** — порядок выполнения операций в компьютерных устройствах, задаваемый и реализуемый для определенного решения стоящих задач.
- Апперцепция** — зависимость восприятия от прошлого опыта, запаса знаний и индивидуальных особенностей человека.
- Аттракция** — возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.
- Атрибуция** — приписывание объекту общения мотивов поведения.
- Барьеры коммуникации** — помехи, мешающие осуществлению контактов и взаимодействию между партнерами по коммуникации.
- Вербальная коммуникация** — общение с помощью языковых средств.
- Визуальный** — воспринимаемый глазами.
- Восприятие** — процесс отбора, организации и интерпретации чувственных данных.
- Деловой стиль общения** — тип общения, при котором партнеров объединяют интересы дела, совместная деятельность, поиск средств повышения эффективности сотрудничества и взаимодействия.
- Денотация** — это значение слова, признаваемое большинством носителей данного языка.
- Диалог** — двусторонний обмен информацией между людьми.
- Дилемма** — затруднительный выбор между двумя возможностями.
- Дискурс** — разновидность коммуникации, ориентированной на свободное обсуждение и принятие мнений и предложений, необходимых для организации совместных действий людей.
- Доминанта** — главенствующая идея, черта, часть.
- Естественный язык** — язык, сложившийся в ходе общественной практики у того или иного народа и выступающий важнейшим средством общения, обмена мыслями и взаимного понимания между людьми.
- Идентификация** — способ усвоения детьми родительского поведения, установок и ценностей как своих собственных путем уподобления себя родителям.

- Инкультурация** — процесс приобщения человека к определенной этнической культуре и обретения им необходимых для жизни культурных навыков.
- Интерпретация** — истолкование, объяснение, раскрытие смысла полученной информации на основе собственных восприятий и перевод ее на более понятный язык.
- Интимно-личный стиль общения** — тип общения, при котором основной целью общения является удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, переживании посредством эмпатии и доверительности.
- Информация** — сведения, передаваемые людьми друг другу устным, письменным или другим способом.
- Кинесика** — совокупность жестов, поз, телодвижений, используемых при коммуникации в качестве дополнительных выразительных средств общения.
- Коммуникабельность** — способность, предрасположенность к общению, коммуникации, к установлению связей.
- Коммуникант** — любая из сторон процесса коммуникации, участник коммуникации.
- Коммуникативистика** — наука, изучающая вопросы развития информационных систем и средств, характер, формы, результаты их воздействия на общественную жизнь.
- Коммуникативная компетенция** — степень владения коммуникативными механизмами, приемами и стратегиями, необходимыми для обеспечения эффективного процесса общения.
- Коммуникативные барьеры** — факторы, которые препятствуют осуществлению эффективной коммуникации (например, незнание иностранного языка в ситуации МКК).
- Коммуникация** — процесс общения и взаимодействия людей, заключающийся в передаче информации различного рода от человека к человеку и осуществляемый при помощи различных знаковых систем.
- Коммуникация межкультурная** — процесс общения и взаимодействия, осуществляемый между представителями различных культур или культурных сообществ.
- Коннотация** — совокупность добавочных семантических или стилистических оттенков основного значения слова, придающие ему ту или иную экспрессивно-эмоциональную окраску.
- Консенсус** — общее согласие по обсуждаемому или спорному вопросу, достигнутое в процессе разрешения противоречий без процедуры голосования.

- Конформизм** — приспособленческое отношение к существующей реальности, выражающееся в способности человека изменять свое поведение под влиянием других людей таким образом, чтобы оно соответствовало мнению окружающих.
- Концепт** — основная единица культурной и межкультурной коммуникации.
- Корпоративная культура** — система формальных и неформальных правил и норм деятельности, обычаев и традиций, индивидуальных и групповых интересов, особенностей поведения членов данной корпорации.
- Культурная компетенция** — совокупность знаний и навыков, обеспечивающих понимание ценностных установок, психологических особенностей и социокультурной идентичности, свойственных данной культуре.
- Культурная перцепция** — процесс негативного восприятия традиций и ценностей чужой культуры, формирования соответствующего отношения к представителям чужой культуры и оценка последней.
- Культурный релятивизм** — научное направление, признающее относительный характер всех культурных ценностей и отдельных культур, основывающееся на убеждении, что каждая культура обладает уникальным набором ценностей и потому заслуживает изучения и сохранения.
- Культурный шок** — состояние физического и эмоционального дискомфорта, возникающего в процессе столкновения индивида с иной культурной реальностью; реакция личности на конфликт между привычными для него ценностями, нормами, языком с аналогичными явлениями, характерными для новой среды, в которой он оказался.
- Лингвокультурология** — научное направление, занимающееся исследованием соотношения языка и культуры в их синхронном взаимодействии.
- Личное влияние** — способность воздействовать на другого человека побуждающим, сдерживающим, успокаивающим либо другим способом, изменяя при этом не только его поведение, но и взгляды, мотивы, сознание и даже характер.
- Межличностная аттракция** — процесс предпочтения одних людей другим, взаимного притяжения между людьми, взаимной симпатии.
- Межкультурная компетенция** — комплекс знаний и умений, позволяющих индивиду в процессе МКК адекватно оценивать коммуникативную ситуацию, эффективно использовать вербальные

и невербальные средства, воплощать в практику коммуникативные намерения и проверять результаты коммуникации с помощью обратной связи.

Межличностное пространство — совокупность различных элементов в процессе взаимодействия между партнерами, включающая в себя выбор позиции в отношении к партнеру по взаимодействию, четкое определение пространственных и временных границ ситуации взаимодействия, оформление занятой позиции посредством вербальных и невербальных средств коммуникации.

Межнациональное общение — процесс взаимодействия представителей различных национальностей по поводу различных аспектов их жизнедеятельности.

Мимика — все изменения выражения лица, которые можно наблюдать в процессе общения.

Мотивация — психологические механизмы, побуждающие человека к определенному действию и определяющие его форму, направленность, интенсивность и продолжительность.

Невербальная коммуникация — форма общения людей посредством жестов, мимики, телодвижений и ряда других средств, т.е. без использования речи и слов.

Невербальный язык — система символов, знаков, жестов, используемых представителями данной культуры для облегчения процесса коммуникации.

Обычай — исторически сложившаяся социальная норма, определяющая поведение людей в той или иной сфере их жизнедеятельности.

Парадигма — комплекс теоретических принципов, принятых в качестве модели, образца для классификации исследуемых средств, форм и систем информационных связей.

Перцепция — восприятие, представление, отражение.

Полилог — дискуссия, беседа трех и более участников.

Потребность в аффилиации — потребность создавать и поддерживать удовлетворительные отношения с другими людьми, желание нравиться, привлекать внимание, интерес, чувствовать себя ценной и значимой личностью.

Правила социального взаимодействия — совокупность общепринятых методов и процедур, устанавливающих и регулирующих порядок отношений между участниками взаимодействия.

Преамбула — вводная часть информационного сообщения.

Проецирование — перенесение своих состояний на другого человека в процессе общения, приписывание ему черт, которые в действительности присущи самому воспринимаемому.

- Проксемика** — использование при коммуникации пространственных отношений, выражающееся в отделении личной территории, персонализации места и объекта общения, которые становятся собственностью человека или группы индивидов.
- Рефлексия** — осознание того, как субъект воспринимается и оценивается другими индивидами или общностями.
- Реципиент** — в коммуникации сторона, принимающая сообщение и реагирующая на него.
- Сензитивность** — характерная черта человека, проявляющаяся в повышенной чувствительности к происходящим событиям, обычно сопровождается повышенной тревожностью, боязнью новых ситуаций, всякого рода испытаний.
- Сенсорика** — тип невербальной коммуникации, основывающийся на чувственном восприятии представителей других культур.
- Социализация** — процесс усвоения человеком необходимых знаний, культурных ценностей, норм поведения и навыков, позволяющих ему стать полноценным членом общества или определенной этнокультурной группы.
- Социальный стереотип** — устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы.
- Стереотип этнический** — совокупность относительно устойчивых представлений какого-либо этноса о моральных, умственных, физических качествах, присущих представителям других этнических общностей.
- Такесика** — тип невербальной коммуникации, основывающийся на тактильной системе восприятия партнера, включающей самые разнообразные прикосновения: рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т.д.
- Типы коммуникации** — различные формы общения и взаимодействия, отличающиеся различными способами взаимодействия и воздействия; в коммуникативистике различают внутрличностную, межличностную, групповую, массовую, устную и письменную типы коммуникации.
- Толерантность** — терпимое и снисходительное отношение к чужим мнениям, верованиям, поведению, обычаям, культуре, чувствам и идеям.
- Хронемика** — использование времени в невербальном коммуникационном процессе. Для общения время является не менее важным фактором, чем слова, жесты, позы и дистанции.

Фрустрация — психологическое состояние, возникающее в ситуации разочарования; гнетущая тревога, чувство напряженности, безысходности.

Ценностная ориентация — избирательное отношение человека к материальным и духовным ценностям, система его установок, убеждений, предпочтений, выражающаяся в поведении.

Ценностные ориентации — совокупность убеждений и представлений личности об окружающем мире, позволяющих ей ранжировать все предметы и явления по их значимости для ее жизни.

Чувства — устойчивое эмоциональное отношение человека к различным явлениям действительности, отражающее значение этих явлений в его жизнедеятельности.

Эмпатия — способность понимать и разделять переживания другого человека через эмоциональное сопереживание.

Эмпатическое слушание — форма обратной связи в процессе коммуникации, цель которой заключается в том, чтобы оказать собеседнику поддержку, дать ему понять, что проблема, которая его беспокоит, воспринимается партнером как важная.

Этническая культура — совокупность культурных элементов и структур, обладающих ярко выраженными отличительными чертами.

Этнос — исторически сложившаяся на определенной территории устойчивая биосоциальная общность людей, обладающая общими чертами культуры, психологии, языка, осознанием своей общности и самоназванием.

Этноцентризм — свойство сознания человека воспринимать и оценивать окружающий мир с точки зрения превосходства традиций и ценностей собственной этнической группы над другими.

Языковая личность — специфический тип коммуниканта, обладающий культурной ментальностью, системой ценностей, придерживающийся языковых, поведенческих и коммуникативных норм и потенциально способный к межкультурному взаимодействию.

ЛИТЕРАТУРА

- Агеев В.С.* Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. М. : Изд-во МГУ, 1990.
- Андреев А.Л.* «Мы» и «Они»: отношение россиян к другим странам мира // Обновление России: трудный поиск решений. М., 1996.
- Антонов В.И., Ямтилова З.С.* Проблема стереотипов как один из барьеров в контексте коммуникации культур // Россия и Запад: диалог культур. М., 1999. Вып. 7.
- Барышиков Н.В.* Профессиональная межкультурная коммуникация. Пятигорск, 2010.
- Белая Е.Н.* Теория и практика межкультурной коммуникации. М., 2011.
- Белянко О.Е., Трушина Л.Б.* Русские с первого взгляда. М., 1996.
- Боголюбова Н.М., Николаева Ю.В.* Межкультурная коммуникация и международный культурный обмен. СПб., 2009.
- Бодаев А.А.* Психология общения. М. ; Воронеж, 1996.
- Бондырева С.К., Колесов Д.В.* Толерантность (введение в проблему). М., 2003.
- Брудный А.* Понимание и общение. М., 1989.
- Ван Дейк Т.А.* Язык. Познание. Коммуникация. М., 1989.
- Вацлавик П., Бивин Дж., Джексон Д.* Психология межличностных коммуникаций. СПб., 2000.
- Галочкина Е.А.* «Пусть меня научат...»: Межкультурная коммуникация в учебной аудитории // Россия и Запад: диалог культур. М., 1998. Вып. 5.
- Глобальные проблемы и общечеловеческие ценности. М., 1990.
- Гойхман Я., Надеина Т.М.* Основы речевой коммуникации. М. : ИНФРА-М, 1998.
- Горелов И.Н., Енгальчев В.Ф.* Безмолвной мысли знак: рассказы о невербальной коммуникации. М., 1991.
- Городецкая Л.А.* Лингвокультурная компетентность личности. М., 2007.
- Гришаева Л.И., Стернин И.А., Стернина М.А.* Специфика деятельности коммуникантов в межкультурной среде. Воронеж, 2009.
- Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П.* Основы межкультурной коммуникации. М., 2002.
- Гулевич О.А., Безменова И.К.* Атрибуция: общее представление, направления исследований, ошибки. М., 1998.
- Землянова Л.М.* Современная американская коммуникативистика. М., 1995.
- Зинченко В.Г., Зусман В.Г., Кириозе З.И.* Межкультурная коммуникация. Системный подход. Н. Новгород, 2003.
- Знаков В.В.* Понимание в познании и общении. Самара, 1998.
- Золотухин В.М.* Толерантность. Кемерово, 2001.

Иконникова Н.К. Механизмы межкультурного восприятия // Социологические исследования. 1995. № 4.

Ионин Л.Г. Социология культуры: путь в новое тысячелетие. М.: Логос, 2000.

Кавтарадзе Д.Н. Обучение и игра. Введение в активные методы обучения. М., 1998.

Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение: повседневные практики. СПб., 2000.

Ковалев В.И. Мотивы поведения и деятельности. М., 1988.

Козлова Н.Н. Введение в социальную антропологию. М., 1996.

Конецкая В.П. Социология коммуникации. М., 1997.

Коул М. Культурно-историческая психология. М., 1997.

Кочетков В.В. Психология межкультурных различий. М., 2002.

Кропик А.А., Кропик Е.А. Психология человеческих отношений. М., 1998.

Куликова Л.В. Коммуникативный стиль в межкультурном общении. М., 2009.

Куликова Л.В. Межкультурная коммуникация: теоретические и прикладные аспекты. На материале русской и немецкой лингвокультур. Красноярск, 2004.

Курбатов В.И. Искусство управлять общением. Ростов н/Д, 1997.

Курганова Н.И. Межкультурный диалог как способ освоения культуры. Мурманск, 2007.

Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. Ростов н/Д, 1999.

Ларченко С.Г., Еремин С.Н. Межкультурное взаимодействие в историческом процессе. Новосибирск, 1991.

Лебедева Н. Введение в этническую и кросс-культурную психологию. М., 1999.

Лебедева Н.М., Лулева О.В., Стефаненко Т.Г., Мартынова М.Ю. Межкультурный диалог. Тренинг этнокультурной компетентности: учебно-метод. пособие. М., 2003.

Леонович О.А. Россия и США: введение в межкультурную коммуникацию. Волгоград, 2003.

Леонтьев А.А. Психология общения. М., 1997.

Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. М., 2001.

Мархишина В., Удалова И. Межнациональное общество: состояние, динамика, взаимодействие культур. Новороссийск, 1996.

Маслова В.А. Homo lingualis в культуре. М., 2007.

Межкультурная коммуникация: парадигмы исследования и преподавания: материалы международной научно-практической конференции. Красноярск, 2003.

Межкультурная коммуникация: сборник учебных программ. М.: Изд-во МГУ, 1999.

Михайлова Л.И. Социология культуры. М., 1999.

Муравлева Н.В. Понимание и интерпретация фактов чужой культуры // Россия и Запад: диалог культур. М., 1999. Вып. 7.

- На пути к толерантному сознанию. М., 2000.
- Николаичев Б.О.* Будь лицом: ценности гражданского общества. М., 1995.
- Оконешникова А.П.* Межэтническое восприятие и понимание людьми друг друга. Пермь, 1999.
- Павловская А.В.* Стереотипы восприятия России и русских на Западе // Россия и Запад: диалог культур. М., 1994. Вып. 1.
- Павловская А.В.* Россия и Америка. Проблемы общения культур. М. : Изд-во МГУ, 1998.
- Персикова Т.Н.* Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. М., 2002.
- Петровская Л.А.* Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. М. : Изд-во МГУ, 1989.
- Почебут Л.Г.* Взаимопонимание культур: Методология и методы этнической и кросс-культурной психологии. Психология межэтнической толерантности : учеб. пособие. СПб., 2005.
- Почетцов Г.Г.* Теория коммуникации. М., ; Киев, 2001.
- Проблемы культурной идентичности : материалы международного теоретического семинара в Казани. Казань, 1998.
- Прутченков А.С.* Тренинг коммуникативных умений. М., 1993.
- Ночевник М.Н.* Психология общения и бизнес. М., 1995.
- Рёш О.* Проблема стереотипов в межкультурной коммуникации // Россия и Запад: диалог культур. М., 1998. Вып. 6.
- Родионов Б.А.* Коммуникация как социальное явление. Ростов н/Д, 1984.
- Розенберг М.* Эффективное общение без принуждения. М., 1996..
- Рот Ю., Коптельцева Г.* Встречи на грани культур : метод. пособие. Калуга, 2001.
- Рот Ю., Коптельцева Г.* Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг. М., 2006.
- Русский народ: его обычаи, обряды, предания, суеверия и поэзия. Иркутск : Вост.-Сиб. изд., 1992.
- Садохин А.А.* Этнология. М., 2000.
- Сергеев А.М.* Коммуникации в культуре. Петрозаводск, 1996.
- Сидоренко Е.В.* Мотивационный тренинг. СПб., 2000.
- Симонова Л.М., Стровский Л.Е.* Кросс-культурные взаимодействия в международном предпринимательстве. М., 2003.
- Ситарам К.С., Когделл Р.Т.* Основы межкультурной коммуникации // Человек. 1992. № 2—5.
- Соколов А.В.* Введение в теорию социальной коммуникации. СПб., 1996.
- Соловьева О.В.* Обратная связь в межличностном общении. М., 1992.
- Сорокин Ю.А.* Этническая конфликтология. Самара, 1994.
- Стернин И.А.* Коммуникативное поведение в структуре национальной культуры // Этнокультурная специфика языкового сознания. М., 1996.
- Стефаненко Т.Г.* Этнопсихология. М., 2003.
- Сухарев В.А., Сухарев М.В.* Психология народов и наций. Донецк, 1997.
- Тер-Минасова С.Г.* Язык и межкультурная коммуникация. М., 2000.

- Холл Э. Как понять иностранца без слов. М., 1995.
- Шалин В.В. Толерантность. Ростов н/Д, 2000.
- Шейна И.В. Лингвистические предпосылки успешности межкультурной коммуникации. М., 2009.
- Школа диалога культур. Основы программы. Кемерово, 1992.
- Шмидт Р. Искусство общения / пер. с нем. М., 1992.
- Asante M.K., Newmark E., Blake C.A. Handbook of intercultural communication. Beverly Hills / London, 1979.
- Asante M.K., Gudykunst W.B. (Eds.). Handbook of International and Intercultural Communication. Newbury Park, 1989.
- Bennet M. Basic concepts of intercultural communication. Selected Readings. Yarmouth, 1998.
- Brislin R.W., Yoshida T. Intercultural Communication Training: An Introduction. Thousand Oaks, 1994.
- Clyne M. Inter-Cultural Communication at Work: Cultural Values in Discourse. Cambridge, 1994.
- Condon J.C., Yousef F.S. An introduction to intercultural communication. Indianapolis, 1975.
- Cushner K., Brislin R.W. Intercultural interactions. London, 1995.
- Dodd C. Dynamics of intercultural communication. Boston, 1998.
- Driven R., Putz M., Jager S. Intercultural communication. Bern, 1994.
- Eilers F.-J. Communicating between cultures. Manila, 1992.
- Fischer H.-D., Merrill J.C. International and intercultural communication. N.Y., 1976.
- Geertz C. The interpretation of cultures. N.Y., 1993.
- Giordano Ch., Dougoud R.C., Kappus E.-N. Interkulturelle Kommunikation in Nationalstaat. Freiburg, 1998.
- Grosch H., Groß A., Leenen W.R. Methoden interkulturellen Lehrens und Lernens. Saarbrücken, 2000.
- Gudykunst W., Kim Y.Y. (Eds.). Theories in Intercultural Communication. Newbury Park, 1988.
- Guirdham M. Communicating across cultures. West Lafayette, 1999.
- Hall E. The Silent Language. New York; London, 1990.
- Hall E., Hall M. Understanding cultural differences. Yarmouth, 1990.
- Hinnenkamp V. Interkulturelle Kommunikation. Heidelberg, 1994.
- Hofstede G. Lokales Denken, globales Handeln. Kulturen, Zusammenarbeit und Management. C.H. Beck, München, 1997.
- Interkulturelles Lernen. Bonn, 1998.
- Jandt F. Intercultural Communication: An Introduction. Newbury Park, 2000.
- Jonach I. Interkulturelle Kommunikation. München, 1998.
- Kim Y.Y., Gudykunst W.B. Theories in intercultural communication. London, 1988.
- Knapp-Potchoff A., Leidtke M. (Eds.). Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit. München, 1997.
- Kopper E. Globalisierung. Von der Vision zur Praxis. Methoden und Ansätze zur Entwicklung interkultureller Kompetenz. Zürich, 1997.

Ladmiral J.-R., Lipiansky E.M. Interkulturelle Kommunikation. Zur Dynamik mehrsprachiger Gruppen. Frankfurt/New York, 2000.

Maletzke G. Interkulturelle Kommunikation. Opladen, 1996.

Martin J., Nakayama Th. Intercultural communication in contexts. London. Toronto, 2000.

Otten H., Treuheit W. Interkulturelles Lernen in Theorie und Praxis. Ein Handbuch für Jugendarbeit und Weiterbildung. Opladen, 1994.

Pürschel H. Intercultural communication. Frankfurt/Main, 1994.

Rehbein J. (Ed.). Interkulturelle Kommunikation. Tübingen, 1985.

Rösch O. Interkulturelle Kommunikation in Geschäftsbeziehungen zwischen Russen und Deutschen. Berlin, 1998.

Roth J. Wir und die Anderen: Deutsch-russische Kommunikation im Postsozialismus // Interkulturelle Kommunikation im Nationalstaat. C. Giordano, R. Colombo Dougoud, E. Kappus (Hrsg.). Münster, Freiburg, 1998.

Roth J. Ost und West in Europa. Barrieren für die Interkulturelle Kommunikation im Integrationsprozess // Osteuropa zwischen Integration und Differenz. Holm Sundhaussen (Hrsg.), 1999.

Roth K. (Hg) Mit der Differenz leben. Europäische Ethnologie und interkulturelle Kommunikation. Münster, 1996.

Roth K. Zeit und Interkulturelle Kommunikation // Rheinisches Jahrbuch für Volkskunde 33, 1999 / 2000.

Samovar L., Porter R., Stefani L. Communication between cultures. Belmont, 1998.

Scollon R., Scollon S.W. Intercultural Communication. Oxford: Blackwell, 1995.

Seelge H. N. Teaching Culture. Strategies for Intercultural Communication. Yarmouth, 1993.

Slembek E. Culture and communication. Frankfurt/Main, 1991.

Triandis H. Intercultural Education and Training // Peter Funke (Ed.) Understanding the USA. A Cross-Cultural Perspective. Tübingen, 1989.

Triandis H. Individualism and collectivism. Boulder, 1995.

Weaver R.L. Understanding Interpersonal Communication. Harper Collins College Publishers, 1996.

Wiseman R., Jolene K. Intercultural Communication Competence // Newbury Park, 1993.

ВВЕДЕНИЕ В ТЕОРИЮ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

А.П. САДОХИН

Посвящено ключевым теоретическим проблемам, возникающим в процессе межкультурного общения. Межкультурная коммуникация рассматривается в аспекте фундаментальных и прикладных исследований как коммуникативная система, обладающая специфическими свойствами, видами и формами общения. При раскрытии основных тем использованы теоретические и методические материалы современной зарубежной науки. Приведены многочисленные примеры из практики взаимодействия представителей разных культур, описано коммуникативное поведение разных народов, проанализированы особенности норм и традиций общения самых многочисленных этнических общностей.

Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования третьего поколения.

Для студентов, обучающихся по специальности «Лингвистика и межкультурная коммуникация», а также специализирующихся в области культурологии. Представляет интерес для специалистов по международным отношениям и международному бизнесу, историков, филологов, всех, кто интересуется проблемами коммуникации в культуре.

ISBN 978-5-406-03538-2



9 785406 035382