

ТЕОРИЯ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

В статье представлена теория межкультурной коммуникативной компетентности, разработанная автором. Система построена на основе социально-психологических принципов коммуникации и правил межкультурных коммуникаций. Особое внимание уделяется проблеме толерантности, как нравственному качеству, характеризующему отношение к человеку, принадлежащему к другой расе, этносу, культуре, религии, как к равноправной личности.

Ключевые слова: межкультурная коммуникативная компетентность, принципы, правила, толерантность.

У статті представлена теорія міжкультурної комунікативної компетентності, розроблена автором. Система побудована на основі соціально-психологічних принципів комунікацій і правил міжкультурних комунікацій. Особлива увага приділяється проблемі толерантності, як моральної якості, що визначає ставлення до людини, яка належить до іншої раси, етносу, культури, релігії, як до рівноправної особистості.

Ключові слова: міжкультурна комунікативна компетентність, принципи, правила, толерантність.

This article presents the theory of intercultural communicative competence developed by the author. The system is constructed on the basis of philosophical and social-psychological principles, of intercultural communication. The special attention is given to tolerance problem, as to the moral quality characterizing attitude to a person belonging to another race, ethnos, culture or religion, as to the person equal in rights.

Key words: Intercultural communicative competence, principles, rules, tolerance.

Постановка проблемы. Глобализация современного мира с беспрецедентным расширением экономического сотрудничества народов всех континентов привела к росту межкультурного обмена, миграциям больших групп населения, к созданию всемирных торговых организаций, учреждений, компаний. Важным фактором экономического роста многих стран мира стал туризм. Все это означает, что когда-то единичные факты столкновения культур стали повсеместным явлением, требующем от людей принципиально иного понимания межкультурного взаимодействия и нового уровня коммуникативной компетентности.

Открытость современного общества требует от людей грамотного подхода к общению с представителями других культур, однако межкультурные коммуникации все еще сопровождаются рядом трудностей. В общении людей разных национальностей могут присутствовать проявления этноцентризма, как тенденции рассматривать мир сквозь собственные культурные фильтры, что нередко ведет к конфликтам и непониманию. Трудности межкультурной коммуникации могут также привести к фрустрации, эмоциональному расстройству, потере интереса к подобным интеракциям из-за дополнительных усилий, которые необходимо прилагать [3, с. 86–90]. Поэтому так важен поиск путей снижения интолерантности, ориентация каждого человека на содружество

культур, на мирные и добровольные принципы взаимодействия, приверженность идеям добрососедства, уважение прав и обязанностей разных народов, признание равноправия и равноценности всех культур мирового сообщества, которые помогут предотвратить агрессию, экстремизм, ксенофобию и терроризм.

В данной статье сделана попытка предложить теорию межкультурной коммуникации на основе которой возможно проведение экспериментальной работы среди подростков, возраст которых позволяет изменить ранее сложившиеся установки.

Изложение основного материала. По нашему мнению, теория межкультурной коммуникативной компетентности включает следующие положения:

1. Межкультурная коммуникативная компетентность формируется на основе общей коммуникативной компетентности.

2. Межкультурная коммуникативная компетентность развивается непосредственно в ходе контактов с представителями иных культур и опосредованно в процессе социализации личности на основе знания и представлений о других культурах.

3. Повышению уровня межкультурной коммуникативной компетентности способствует усвоение специальных социально-психологических знаний и умений.

4. Философскую основу составляют идеи и принципы, способствующие развитию коммуникативной компетентности человека.

5. Социально-психологическая основа заложена в таких личностных характеристиках, как приверженность нормам взаимодействия, проявление доверия, толерантности и сенситивности.

6. Соблюдение человеком специальных принципов и правил приводит к успешной межкультурной коммуникации.

Теоретически мы должны исходить из того, что система культурных ценностей отражает картину мира другого человека, его базовые социальные убеждения и представления. Любая попытка разрушить эту систему приводит к потере контакта, возникновению барьеров в общении, закрытости, самозащите и защите своей самобытной культуры. О ценностях не спорят! Унижение национальных чувств и национального достоинства проявляется в виде предубеждений, предрассудков и дискриминации, что составляет большую угрозу дальнейшему продолжению и развитию межкультурной коммуникации. Национальные чувства обращены в прошлое, затрагивают глубинные слои коллективного бессознательного. Когда мы допускаем отрицательные высказывания о прошлом народа, его порабощении, поражении, мы затрагиваем национальные чувства. Национальное достоинство обращено в будущее. Когда мы говорим о невозможности достижений народа в будущем, об отсутствии перспектив развития, мы затрагиваем национальное достоинство. Униженные национальные чувства, поруганное национальное достоинство составляют коллективную бессознательную основу возникновения национализма, а также таких его проявлений в современном мире, как фашизм, экстремизм и терроризм. Поэтому проявление уважения, интереса к культуре, позитивной оценки перспектив развития является залогом эффективной межкультурной коммуникации.

Социально-психологические основы межкультурной коммуникативной компетентности включают когнитивные, поведенческие и эмоциональные составляющие.

Когнитивная составляющая включает в себя знания о том, что необходимо для эффективного общения с представителями другой культуры: а) знание и понимание коммуникативной символики своего народа и своей культуры; б) знание и понимание коммуникативной символики другого народа и его культуры; в) признание равноценности, равнозначности всех народов и их культур.

Для реализации когнитивной составляющей необходим выход за пределы этноцентричного восприятия окружающего культурного мира, отказ от идей национализма и расизма и переоценки абсолютизации сходства между культурами, игнорирования любой специфики. Это способствует принятию идей релятивизма. Релятивизм предполагает понимание относительности различий между культурами, что помогает проявить чувство уважения к представителям других народов.

Поведенческая составляющая проявляется в конкретном поведении и реализуется по ступеням.

Первая ступень: наблюдение за поступками, словами, жестами, поведением других людей; эффективное использование приемов активного слушания, активного видения и активного чувствования. *Вторая ступень:* интерпретация и понимание поведения представителя другого народа. Необходимо понять, что означает то или иное поведение либо действие в другой культуре. *Третья ступень:* выводы и оценка правильности, адекватности своего поведения в межкультурной ситуации. Необходимо прийти к пониманию того, что другие люди могут думать, чувствовать и действовать иначе, не так, как принято в вашей культуре в аналогичных ситуациях.

Эмоциональная составляющая связана с чувственным познанием мира при межкультурных контактах. Эта составляющая также расположена ступенчато. *Первая ступень:* открытость, естественность, информирование партнера о своих интересах, ценностях, нормах, обычаях и традициях. *Вторая ступень:* искренний интерес к представителям другого народа, их культуре, традициям и стереотипам поведения. Общение может быть построено следующим образом: «В данной ситуации у нас принято поступать так, а как принято у Вас?». *Третья ступень:* эмоциональное принятие. Здесь осуществляется переход от соперничества к сочувствию, к восприятию мира глазами и ушами представителей другой культуры.

Для более точного понимания и интерпретации эмоциональных состояний мы предлагаем использовать **технику «FISA»**, которая основана на пошаговой интерпретации и оценки чувств другого человека и своих чувств.

Первый шаг – наблюдая за поведением, слушая и повторяя слова другого человека, необходимо сосредоточить свое внимание на фактах, дать себе время на обдумывание, больше наблюдать, а не интерпретировать, сравнивать и сопоставлять свои знания с создавшейся ситуацией, с поведением нового человека. Первый шаг – это наблюдение за фактами, поэтому мы обозначаем его как «fact» или буквой «F».

Второй шаг – необходимо высказать идеи о том, что мы увидели и услышали, проинтерпретировать то, как мы поняли поведение и слова другого человека. Второй шаг обозначается нами как «idea» (I).

Третий шаг – необходимо дать себе отчет о своих чувствах, эмоциях, переживаниях. Такой отчет поможет сориентироваться в точности своих интерпретаций и правильности своего поведения. Если мы испытываем позитивные чувства – радости, восторга, доброжелательности, – значит, межкультурная коммуникация может привести к успеху и долгосрочному сотрудничеству. Если же мы испытываем негативные чувства – подозрительность, страх, неприязнь, – значит, возникли трудности в межкультурной коммуникации. Возможно, мы совершили ошибку, следовательно, необходимо вернуться назад – понаблюдать за своим поведением и поведением другого человека, попытаться вновь понять его слова и жесты. Третий шаг мы обозначаем как «sense» (S).

Четвертый шаг – необходимо оценить свое поведение, свои суждения, свои эмоции с точки зрения их соответствия (конгруэнтности) правилам и принципам межкультурного взаимодействия. Необходимо понять, что люди, принадлежащие к другим культурам, могут иметь отличное от вашего мнение, испытывать иные чувства, придерживаться иных ценностей и взглядов. Необходимо встать на путь релятивизма в отношении культурных различий, плюрализма в отношении мнений, толерантности в отношении поведения. Четвертый шаг обозначается нами как «*appréciation*» (А).

Истинный межкультурный диалог начинается только тогда, когда мы сделаем первые четыре шага на пути взаимопонимания и принятия в целом личности человека другой культуры.

Толерантность. Понимание и принятие иной культуры начинается именно с оценки самого себя по отношению к представителям других культур. Толерантность предполагает уважение прав других людей, но не умаления себя в своих правах. Толерантность может проявляться в трех вариантах. Во-первых, это устойчивость к точке зрения другого человека, сохранение и отстаивание собственного мнения. Во-вторых, толерантность может проявляться также в признании точки зрения другого, убеждении в том, что эта точка зрения также имеет право быть высказанной и выслушанной. В-третьих, толерантность может выражаться и в предпочтении точки зрения другого, если в споре человек убедился в своей неправоте. Признание точки зрения другого существенно расширяет мировоззрение человека, культурно обогащает его.

Толерантность основана на свободе от предубеждений, предрассудков и дискриминационного поведения. На основе двух критериев: устойчивость/неустойчивость к влиянию других и уважение себя / неуважение себя (наличие психологических комплексов) можно выделить следующие типы отношения к другому человеку:

– Терпимость как беззащитность, терпеливость, переживание страданий от несправедливого, враждебного, агрессивного отношения другого;

– Толерантность как устойчивость к давлению со стороны других, защита своего достоинства и своих интересов;

– Интолерантность как неустойчивость, проявляющаяся в агрессивности, враждебности со стороны субъекта по отношению к другому;

– Конформизм как податливость влиянию и давлению со стороны других людей.

Неотъемлемыми признаками толерантности являются:

– интерес к мнению другого (не равнодушие);
– признание права другого иметь свое мнение;
– устойчивость к влиянию, давлению со стороны другого;

– доверие к другому, основанное на знании о том, что поведение этого человека не принесет Вам вред;

– асертивность – защита своего мнения, своих идей, интересов при признании права другого иметь и отстаивать свои идеи и интересы.

Толерантность возникает при условии, что другой человек также уважает ваши права. В этом случае не возникает угрозы утраты этнической идентичности, она сохраняется на должном уровне. Толерантность же выливается в форму ориентации на деловые отношения, сотрудничество, поддержание и сохранение дружеских контактов [4, с. 557–558].

Межэтническая толерантность является сердцевинной межкультурной коммуникативной компетентности. Обрамляют эту сердцевину: межличностная толерантность, доверие к людям и сенситивность (эмпатия).

Доверие. Согласно определению американского психолога Ф. Фукуямы, доверие – это возникающее в данном сообществе ожидания у одних людей от других нормального, честного и сотрудничающего поведения, основанного на общепринятых нормах [7, с. 15].

По мнению польского социолога П. Штомпки, проблема доверия возникает в случае неопределенности ситуации. Людям необходимо взаимное доверие, если у них нет уверенности в полном контроле над будущими событиями. Доверяя определенному человеку, люди ожидают, что он поступит честно, адекватно, ответственно, справедливо [8, с. 18]. Понятие доверия П. Штомпка связывает с феноменом риска. Доверять – это значит действовать так, как если бы риска не было. Он выделяет два основных вида доверия:

1. Личное доверие по отношению к людям, с которыми человек вступает в непосредственные контакты.

2. Категориальное доверие, возникающее по признакам пола, расы, этнической принадлежности, возраста, религии, профессии.

П. Штомпка рассматривает феномен доверия как атрибут культуры. Коллективный, исторический опыт общества служит основой формирования «культуры доверия», как ценностно-нормативной системы, поощряющей доверие другим, требующей от человека быть заслуживающим доверия, или, напротив, выражать недоверчивое отношение к другим. В «культурах доверия» преобладает позитивный опыт взаимодействия. В случае же распространения негативного опыта формируется «культура недоверия», при которой люди создают непроницаемые коммуникативные границы с угрожающим внешним окружением. Так отрезая себя от внешнего мира, люди психологически понижают его сложность и неопределенность. Недоверие в обществе в целом компенсируется преданностью местным, этническим или семейным группам, что сопровождается ксенофобией и враждебностью по отношению к чужакам [5, с. 13].

Результаты этнопсихологических исследований свидетельствуют: этноцентризм и предубеждение этнической группы по отношению к другой группе (аутгруппе), сопровождаются формулировкой «заслуживающий доверия». Своя группа и ее члены

заслуживают доверия, они ставятся выше по ряду характеристик, им приписываются положительные свойства, тогда как аутгруппа воспринимается как плохая даже в ситуациях, когда обе группы показывают один и тот же образец поведения. Используя показатель «доверие», можно объяснить, почему разные этнические группы испытывают друг к другу неприязнь и недоверие [1, с. 179–180].

К факторам межличностного доверия относятся следующие характеристики поведения и оценки личности того, кому доверяют:

1. Порядочность – репутация честного и верного слову человека.

2. Компетентность – обладание специальными знаниями и навыками межличностного общения, необходимыми для выполнения обязательств.

3. Последовательность – надежность, предсказуемость и здравый смысл в различных ситуациях.

4. Лояльность – доброжелательность, или готовность защитить, поддержать и поощрить других.

5. Открытость – психологическая доступность, или готовность свободно делиться с другими идеями и информацией [6, с. 17–31].

Сенситивность. Кроме проявлений толерантности и доверия, люди должны обладать особой чувствительностью при установлении и поддержании межкультурных контактов. М. Беннетт (Bennett, 1988) разработал модель межкультурной сенситивности, под которой понимается *чувствительность человека к культурным различиям, оценка их с точки зрения релятивизма, способность понимать и принимать множественность идей, ценностей, установок.* Межкультурная сенситивность развивается в пределах континуума от этноцентризма к этнорелятивизму, то есть от полного отрицания культурных различий до признания и одобрения этих различий, при сохранении целостности своей Я-концепции на грани этих различий [2, с. 480].

Модель Беннета предполагает шесть стадий развития межкультурной сенситивности. На первых трех стадиях преобладают этноцентристские установки, на следующих трех стадиях осуществляется постепенный переход к этнорелятивистскому восприятию мира.

Первая стадия – **отрицание**. Самый первый контакт человека с представителями другой культуры может начаться с отрицания того, что культурные различия вообще существуют. Когда люди физически изолированы от других культурных групп, они просто не видят и не задумываются о различиях.

Вторая стадия – **защита**. Продолжая общаться с представителями иной культуры, человек обнаруживает, что по многим параметрам они отличаются от него. Эти различия могут вызвать культурный шок, ощущение угрозы своей Я-концепции и необходимость психологической защиты. Психологическая защита проходит в форме усиления этноцентризма, увеличения социальной дистанции. При этом происходит преувеличение оценки собственной культуры, уничижения иной культуры. В некоторых случаях все наоборот: люди предпочитают защищаться от культурных различий, меняя

направленность оценок – очерняют собственную и излишне восхищаются другой культурой.

Третья стадия – **преуменьшение**. Человек начинает ощущать существования культурных различий, но на когнитивном уровне он преуменьшает их значимость. Один из способов преуменьшения – это универсализация различий: «Все люди одинаковы, живут над одной планетой под одним солнцем, а различия в культуре не имеют никакого значения», – утверждают они.

Четвертая стадия – **принятие**. Продолжение межкультурной коммуникации приводит к тому, что человек не просто признает и чувствует различия в культуре, он вырабатывает к ним определенное отношение, выражает уважение к различиям. Вначале уважение вызывают иные незнакомые ранее способы поведения и жизнедеятельности, а затем уважение распространяется и на культурные ценности, которых придерживаются представители разных культур. Начинают формироваться этнорелятивистские установки.

Пятая стадия – **адаптация**. Люди начинают приспосабливаться к культурным различиям, приобретают новые, более адекватные ситуации навыки межкультурных коммуникаций. Первый навык – *эмпатия* – способность чувствовать эмоции и переживания другого человека, встав на его точку зрения. Второй навык – *постижение философии плюрализма* – способность понимать множественность идей, ценностей, установок, мысленно создавать множество культурных контекстов.

Шестая стадия – **интеграция**. На этой стадии этнорелятивизма человек включает плюрализм в свою Я-концепцию, приобретает способность оценивать культурные различия с точки зрения контекста, в котором они проявляются [2, с. 480–481].

Таким образом, развитие межкультурной сенситивности и принятие этнорелятивизма способствуют тому, что различия когнитивно оцениваются на основании множественности культур, эмоционально принимаются, а на уровне поведения учитывается контекст проявления культурных различий.

Эмпирическое подтверждение теории. С целью подтверждения выдвинутых нами теоретических положений, мы провели специальное этнопсихологическое исследование. Цель исследования состояла в обнаружении взаимосвязи между этнической толерантностью, доверием и сенситивностью. Респондентами служили учащиеся старших классов школ Санкт-Петербурга в возрасте от 14 до 16 лет. Всего было изучено 153 человека. В качестве методов исследования были выбраны: шкала социальной дистанции Э. Богардуса, измеряющая этническую толерантность; разработанный нами тест ИНТОЛ, измеряющий межличностную толерантность; тест «Доверие», предложенный С. Ямагучи; тест на эмпатию И. М. Юсупова. Кроме основных методов, респондентам предлагались также дополнительные тесты: опросник Р. Кеттелла, тесты на агрессию и тревожность и пр.

Корреляционный анализ выявил тесные взаимосвязи между избранными показателями. Однако наиболее показательным оказался дисперсионный анализ. В

качестве зависимой переменной рассматривалась этническая толерантность, вокруг которой сконцентрировались такие переменные, как социальное доверие, межличностная толерантность и эмпатия. Остальные переменные оказались за пределами данного блока.

Таким образом, теоретическая модель межкультурной коммуникативной компетентности, в центре которой располагается межэтническая толерантность, подтвердилась.



Рис. 1. Социально-психологические факторы межкультурной коммуникативной компетентности

Экспериментальное подтверждение теории. Изучение процесса формирования межкультурной коммуникативной компетентности потребовало проведение эксперимента. Испытуемыми выступали 34 школьника, участвующих ранее в эмпирическом исследовании. Экспериментальным материалом служил фильм «Аватар». Испытуемые в процессе просмотра анализировали поведение и эмоциональное состояние героев фильма, выделяли шесть стадий развития межкультурной сенситивности согласно модели Беннета, оценивали правила и принципы, на основе которых строилась коммуникация двух различных,

противоборствующих культур. После эксперимента у школьников вновь были замерены толерантность, доверие и сенситивность, показатели которых были статистически значимо выше (0,01 % уровень значимости) результатов первого измерения (до просмотра кинофильма «Аватар»).

Таким образом, экспериментальное исследование доказало не только то, что фильм «Аватар» является хорошим учебным пособием, но и то, что выделенные теоретически и подтвержденные эмпирически показатели действительно составляют психологическое ядро межкультурной коммуникативной компетентности.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бэрон Р. Социальная психология группы. Процессы, решения, действия / Р. Бэрон, Н. Керр, Н. Миллер. – Санкт-Петербург : Питер, 2003. – 272 с.
2. Мацумото Д. Человек, культура, психология. Удивительные загадки, исследования и открытия / Д. Мацумото. – Санкт-Петербург : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2008. – 668 с.
3. Почебут Л. Г. Кросс-культурная и этническая психология / Л. Г. Почебут. – Санкт-Петербург : Питер, 2010. – 336 с.
4. Почебут Л. Г. Социальная психология / Л. Г. Почебут, И. А. Мейжис. – Санкт-Петербург : Питер, 2010. – 672 с.
5. Фрейк Н. В. Концепция доверия в исследовании П. Штомпки / Н. В. Фрейк // Социологические исследования. – 2006. – № 11. – С. 10–19.
6. Шихирев П. Н. Природа социального капитала: социально-психологический подход / П. Н. Шихирев // Общественные науки и современность. – 2003. – № 2. – С. 17–31.
7. Fukuyama F. Trust: The Social Virtues and the Creation of prosperity. N.Y. : Free Press, 1995.
8. Sztompka P. Trust: a sociological theory. Cambridge, 1999.

Рецензенти: Мейжис І. А., д.пед.н., проф.;
Васильев Я. В., д.психол.н., проф.

© Почебут Л. Г., 2012

Дата надходження статті до редколегії: 30.03.2012 р.

ПОЧЕБУТ Людмила Георгіївна – доктор психологічних наук, професор Санкт-Петербурзького державного університету.

Коло наукових інтересів: соціальна психологія.