

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА РУССКОГО ЯЗЫКА

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ПРАКТИКУМ ПО МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Направление и направленность (профиль)
45.03.02 Лингвистика. Перевод и переводоведение (китайский язык)

Год набора на ОПОП
2024

Форма обучения
очная

Владивосток 2025

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Практикум по межкультурной коммуникации» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 45.03.02 Лингвистика (утв. приказом Минобрнауки России от 12.08.2020г. №969) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Антипова С.С., старший преподаватель, Кафедра русского языка,
Svetlana.Antipova03@vvsu.ru

Коновалова Ю.О., кандидат филологических наук, доцент, Кафедра русского языка, Yuliya.Konvalova@vvsu.ru

Пугачёва Е.Н., старший преподаватель, Кафедра русского языка,
Elena.Pugachva@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры русского языка от 30.04.2025 , протокол № 8

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Коновалова Ю.О.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575461532
Номер транзакции	0000000000E042B9
Владелец	Коновалова Ю.О.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Цель дисциплины «Практикум по межкультурной коммуникации» – формирование способности осуществлять межкультурный диалог в общей и профессиональной коммуникации.

Задачи дисциплины: 1. Формирование, развитие и усовершенствование специальных компетенций в сфере межкультурной коммуникации.

2. Знакомство с основами профессиональной коммуникации в различных сферах (менеджмент, сферы политики, бизнеса, науки).

3. Формирование навыков по подготовке, организации и ведению бесед, переговоров, дискуссий. Подготовка сообщений, интервью в сфере межкультурной коммуникации.

4. Формирование навыков подготовки и анализу кейсов в сфере межкультурной коммуникации 5. Воспитание толерантности и уважения к духовным ценностям разных стран и народов

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
45.03.02 «Лингвистика» (Б-ЛГ)	ПКВ-4 : Способен использовать необходимые контекстные знания, позволяющие осуществлять коммуникацию с представителями различных культур	ПКВ-4.2к : Учитывает особенности национального менталитета участников мультикультурного общения	РД1	Знание	особенностей социокультурной и межкультурной коммуникации, обеспечивающих адекватность социальных и профессиональных контактов
			РД2	Умение	формировать эффективные социокультурные и межкультурные коммуникации, обеспечивающие адекватность социальных и профессиональных контактов
			РД3	Навык	реализации эффективных социокультурных и межкультурных коммуникаций, обеспечивающих адекватность социальных и профессиональных контактов
			РД4	Знание	основ межкультурной коммуникации
			РД5	Умение	осуществлять межкультурную коммуникацию в социально-бытовой,

					социально-культурной, социально- политической и официально-деловой сферах;
			РД6	Умение	учитывать этнокультурную специфику коммуникации представителей различных лингвокультур
УК-5 : Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1в : Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям	РД1	Знание	особенностей социокультурной и межкультурной коммуникации, обеспечивающих адекватность социальных и профессиональных контактов	
		РД2	Умение	формировать эффективные социокультурные и межкультурные коммуникации, обеспечивающие адекватность социальных и профессиональных контактов	
		РД3	Навык	реализации эффективных социокультурных и межкультурных коммуникаций, обеспечивающих адекватность социальных и профессиональных контактов	
		РД4	Знание	основ межкультурной коммуникации	
		РД5	Умение	осуществлять межкультурную коммуникацию в социально-бытовой, социально-культурной, социально- политической и официально-деловой сферах;	
		РД6	Умение	учитывать этнокультурную специфику коммуникации представителей различных лингвокультур	

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	Формирование ценностей	Целевые ориентиры
Формирование гражданской позиции и патриотизма		
Воспитание уважения к истории и культуре России	Патриотизм Гражданственность Служение Отечеству и ответственность за его судьбу	Доброжелательность и открытость Индивидуальность Активная жизненная позиция

	Высокие нравственные идеалы Единство народов России	Инициативность
Развитие патриотизма и гражданской ответственности	Жизнь Патриотизм Гражданственность	Активная жизненная позиция Культурная идентичность Любовь к родному языку
Формирование толерантности и уважения к представителям различных национальностей и культур, проживающих в России	Гуманизм Права и свободы человека Единство народов России	Гибкость мышления Осознание себя членом общества Ответственное отношение к окружающей среде и обществу
Формирование духовно-нравственных ценностей		
Воспитание нравственности, милосердия и сострадания	Жизнь Милосердие Крепкая семья Справедливость Взаимопомощь и взаимоуважение	Гуманность Эмоциональный интеллект Чувство собственного достоинства и самоуважение
Воспитание чувства долга и ответственности перед семьей и обществом	Крепкая семья Гуманизм Историческая память и преемственность поколений Служение Отечеству и ответственность за его судьбу	Культурная идентичность Любовь к стране
Формирование научного мировоззрения и культуры мышления		
Развитие познавательного интереса и стремления к знаниям	Историческая память и преемственность поколений Права и свободы человека Созидательный труд	Креативное мышление Индивидуальность Самообучение
Формирование осознания ценности научного мировоззрения и критического мышления	Права и свободы человека Взаимопомощь и взаимоуважение	Мотивированность Гибкость мышления Самообучение
Формирование коммуникативных навыков и культуры общения		
Развитие умения эффективно общаться и сотрудничать	Справедливость Высокие нравственные идеалы Взаимопомощь и взаимоуважение	Гибкость мышления Гуманность Доброжелательность и открытость Коммуникабельность
Воспитание культуры диалога и уважения к мнению других людей	Достоинство Высокие нравственные идеалы Взаимопомощь и взаимоуважение	Толерантность и терпимость Уважение к другой культуре

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Аудирование (английский язык)», «Межкультурная коммуникация». На данную дисциплину опираются «Коммуникативный практикум (английский язык)».

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
45.03.02 Лингвистика	ОФО	Б4.Ф	5	3	37	0	36	0	1	0	71	3

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Культурная картина мира	РД4, РД6	0	2	0	6	Решение кейс-задачи
2	Идиоматика языка	РД6	0	4	0	6	Собеседование
3	Способы социокультурного комментария	РД6	0	2	0	6	Собеседование
4	Идеология: сопоставительная характеристика	РД3	0	4	0	6	Решение кейс-задачи
5	Этикет межличностных отношений	РД5	0	4	0	6	Решение кейс-задачи, собеседование
6	Этикетные формулы общения разных народов	РД1, РД2, РД4, РД5	0	4	0	5	Решение кейс-задачи
7	Деловая документация в межкультурной коммуникации	РД3	0	4	0	6	Собеседование
8	Международные переговоры	РД2, РД3	0	2	0	6	Решение кейс-задачи, анализ текста
9	Типы культур делового общения в международных контактах	РД1, РД3, РД5	0	2	0	6	Собеседование
10	Коммуникативные помехи и способы их преодоления	РД5	0	2	0	6	Собеседование, анализ текста
11	Национально-специфические особенности невербальной коммуникации	РД4, РД6	0	4	0	6	Решение кейс-задачи
12	Эффективность межкультурного общения	РД1, РД4	0	2	0	6	Собеседование
Итого по таблице			0	36	0	71	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Культурная картина мира.

Содержание темы: Содержание темы: Реальный мир, культура, язык. Реальная картина мира. Культурная (понятийная) картина мира. Культурная карта Европы. Соотношении культурной (понятийной, концептуальной) и языковой картин мира.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к решению кейс-задачи.

Тема 2 Идиоматика языка.

Содержание темы: Безэквивалентная лексика. Скрытые трудности речепроизводства и коммуникации. Коллокационные, или лексико-фразеологические, ограничения, регулирующие пользование языком. Конфликт между культурными представлениями разных народов. Эквивалентность слов, понятий, реалий. Социокультурный аспект цветообозначений. Язык как хранитель культуры.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие, дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к учебной дискуссии, подготовка к собеседованию.

Тема 3 Способы социокультурного комментария.

Содержание темы: Безэквивалентная лексика. Скрытые трудности речепроизводства и коммуникации. Коллокационные или лексико-фразеологические ограничения, регулирующие пользование языком. Конфликт между культурными представлениями разных народов. Эквивалентность слов, понятий, реалий. Социокультурный аспект цветообозначений. Язык как хранитель культуры. Изучение и закрепление нового материала на интерактивной лекции-дискуссии.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к собеседованию.

Тема 4 Идеология: сопоставительная характеристика.

Содержание темы: Язык и идеология. Понятие идеология. Идеология и менталитет. Россия и Запад: сопоставление идеологий. Сходство. Различие. Политическая корректность, или языковой такт. Изучение и закрепление нового материала на интерактивной дискуссии, «мозговой штурм».

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к решению кейс-задачи.

Тема 5 Этикет межличностных отношений.

Содержание темы: Межкультурная коммуникация и этические основы вежливости. Деловое общение и народная дипломатия как стабилизирующие факторы в полиэтническом регионе. Этические принципы категории вежливости в межкультурной коммуникации. Изучение и закрепление нового материала на интерактивной дискуссии.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к решению кейс-задачи и собеседованию.

Тема 6 Этикетные формулы общения разных народов.

Содержание темы: Некоторые особенности благодарности в русском языке. Общие принципы этикетных формул общения народов Запада и Востока. Изучение и закрепление нового материала на интерактивной дискуссии. Ситуационные игры.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к решению кейс-задачи.

Тема 7 Деловая документация в межкультурной коммуникации.

Содержание темы: Участники коммуникации. Номинативное содержание деловых бумаг. Коммуникативное содержание. Изучение и закрепление нового материала на интерактивной дискуссии. Анализ критической статьи.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к собеседованию.

Тема 8 Международные переговоры.

Содержание темы: Контекст и диспозиция переговоров. Роль культурных различий в переговорах с зарубежными партнерами. Изучение и закрепление нового материала на интерактивной дискуссии. Анализ видеотрейлера переговоров.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к решению кейс-задачи, подготовка анализа текста.

Тема 9 Типы культур делового общения в международных контактах.

Содержание темы: Знакомство с типами делового общения в разных культурах. Как выбрать стиль переговоров с учетом особенностей делового общения. Предварительное планирование переговоров. Стадии международных переговоров. Изучение и закрепление нового материала на интерактивной лекции-дискуссии. Тренинг по проведению переговоров.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к собеседованию.

Тема 10 Коммуникативные помехи и способы их преодоления.

Содержание темы: Вербальные помехи. Фонетико-фонологический, графический, морфологический, лексический и синтаксический уровни. Несовпадение внутренних форм. Изучение и закрепление нового материала в форме интерактивной дискуссии. Кейсовые задания.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к собеседованию, анализ текста.

Тема 11 Национально-специфические особенности невербальной коммуникации.

Содержание темы: Невербальные компоненты коммуникации. Проксемика. Различия в коммуникативных стратегиях. Расхождение этикетных норм. Изучение и закрепление нового материала на интерактивной лекции-дискуссии. Разбор кейсов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к решению кейс-задачи.

Тема 12 Эффективность межкультурного общения.

Содержание темы: Критерии успешности межкультурного общения и способы повышения его эффективности. Избыточность. Многоканальность. Обратная связь. Изучение и закрепление нового материала на интерактивной дискуссии. Решение кейс-задач.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к собеседованию.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Основной вид занятий – практические занятия с применением информационно-коммуникационных технологий. На практических занятиях студенты учатся применять полученные теоретические знания на практике, осваивают методы лингвистического анализа, выполняют индивидуальные и групповые задания, работают в парах и группах. В процессе выполнения практических работ студенты учатся анализировать языковые явления различного порядка. На практические занятия выносятся наиболее важные или наиболее интересные с научной точки зрения вопросы. Освоение курса предполагает посещение практических занятий, самостоятельную работу по подготовке к аудиторным занятиям, как с применением компьютерных программ, так и без их применения, выполнение контрольных, тестовых и практических (общих и индивидуальных) заданий, самостоятельную работу с отдельными темами, посещение консультаций.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Ананьева, Е. П., Основы межкультурной коммуникации : учебное пособие / Е. П. Ананьева. — Москва : КноРус, 2024. — 218 с. — ISBN 978-5-406-13228-9. — URL: <https://book.ru/book/954601> (дата обращения: 18.06.2025). — Текст : электронный.
2. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16204-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544893> (дата обращения: 12.03.2025).
3. Бутенина, Е. М. Практикум по межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Е. М. Бутенина, Т. А. Иванкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14071-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543745> (дата обращения: 12.03.2025).
4. Гузикова, М. О. Основы теории межкультурной коммуникации : учебное пособие для вузов / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 123 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16590-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540164> (дата обращения: 12.03.2025).
5. Даль, Э. ., Введение в межкультурную коммуникацию : учебник / Э. . Даль, Э. Р. Хакимов. — Москва : КноРус, 2023. — 359 с. — ISBN 978-5-406-11785-9. — URL: <https://book.ru/book/949857> (дата обращения: 18.06.2025). — Текст : электронный.
6. Лаас, Н. И., Актуальные проблемы и современные технологии личностного развития и межкультурных коммуникаций : учебник / Н. И. Лаас, И. А. Романова, Е. В. Гурова, В. М. Свистунов. — Москва : Русайнс, 2024. — 288 с. — ISBN 978-5-466-07742-1. — URL: <https://book.ru/book/955558> (дата обращения: 18.06.2025). — Текст : электронный.
7. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536151> (дата обращения: 12.03.2025).
8. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17178-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536693> (дата обращения: 12.03.2025).
9. Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/22224. - ISBN 978-5-16-

019207-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2096806> (дата обращения: 06.09.2023).

7.2 Дополнительная литература

1. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Логос , 2020 - 224 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=367443>
2. Морозкина Т. В., Русинякова Я. Межкультурная коммуникация. Intercultural Communication. Interkulturelle Kommunikation : Учебники [Электронный ресурс] : Ульяновский государственный педагогический университет имени И. Н. Ульянова , 2020 - 244 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/171058>
3. Ртищева О. В., Золотарева С. А. Межкультурная коммуникация: практикум : Практикумы, лабораторные работы, сборники задач и упражнений [Электронный ресурс] : Кемеровский государственный институт культуры , 2020 - 42 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/174738>
4. Садохин, А. П., Культурология : учебное пособие / А. П. Садохин. — Москва : КноРус, 2024. — 372 с. — ISBN 978-5-406-12229-7. — URL: <https://book.ru/book/951077> (дата обращения: 18.06.2025). — Текст : электронный.
5. Таратухина Ю. В., Цыганова Л. А. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ. СЕМИОТИЧЕСКИЙ ПОДХОД. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 199 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/mezhkulturnaya-kommunikaciya-semioticheskiy-podhod-455675>

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
3. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
4. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
5. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
6. Электронно-библиотечная система "Лань" - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>
7. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>
9. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор
- Доска аудиторная ДА-8МЦ
- Мультимедийный проектор №1 Casio XJ-V2

Программное обеспечение:

- □ VMware Horizon ViewStandard
- □ Microsoft Windows Profesional 8 Russian

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА РУССКОГО ЯЗЫКА

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ПРАКТИКУМ ПО МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Направление и направленность (профиль)
45.03.02 Лингвистика. Перевод и переводоведение (китайский язык)

Год набора на ОПОП
2024

Форма обучения
очная

Владивосток 2025

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции и	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
45.03.02 «Лингвистика» (Б-ЛГ)	ПКВ-4 : Способен использовать необходимые контекстные знания, позволяющие осуществлять коммуникацию с представителями различных культур	ПКВ-4.2к : Учитывает особенности национального менталитета участников мультикультурного общения
	УК-5 : Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1в : Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-4 «Способен использовать необходимые контекстные знания, позволяющие осуществлять коммуникацию с представителями различных культур»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код	Тип	Результат	
ПКВ-4.2к : Учитывает особенности национального менталитета участников мультикультурного общения	РД 1	Знание	особенностей социокультурной и межкультурной коммуникации, обеспечивающих адекватность социальных и профессиональных контактов	полнота освоения теоретического материала
	РД 2	Умение	формировать эффективные социокультурные и межкультурные коммуникации, обеспечивающие адекватность социальных и профессиональных контактов	самостоятельность выбора коммуникативных средств адекватных ситуации общения
	РД 3	Навык	реализации эффективных социокультурных и межкультурных коммуникаций, обеспечивающих адекватность социальных и профессиональных контактов	соответствие нормам эффективной коммуникации
	РД 4	Знание	основ межкультурной коммуникации	полнота освоения теоретического материала по межкультурной коммуникации

	РД 5	У ме ни е	осуществлять межкультурную коммуникацию в социальной-бытовой, социально-культурной, социально-политической и официально-деловой сферах;	самостоятельность в различных сферах межкультурного общения
	РД 6	У ме ни е	учитывать этнокультурную специфику коммуникации представителей различных лингв культур	отсутствие коммуникативных ошибок при коммуникации с представителями других культур

Компетенция УК-5 «Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах»

Таблица 2.2 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
УК-5.1в : Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям	РД 1	Знание	особенностей социокультурной и межкультурной коммуникации, обеспечивающих адекватность социальных и профессиональных контактов	полнота освоения теоретического материала
	РД 2	Умение	формировать эффективные социокультурные и межкультурные коммуникации, обеспечивающие адекватность социальных и профессиональных контактов	самостоятельность выбора коммуникативных средств адекватных ситуации общения
	РД 3	Навык	реализации эффективных социокультурных и межкультурных коммуникаций, обеспечивающих адекватность социальных и профессиональных контактов	соответствие нормам эффективной коммуникации
	РД 4	Знание	основ межкультурной коммуникации	полнота освоения теоретического материала по межкультурной коммуникации
	РД 5	Умение	осуществлять межкультурную коммуникацию в социальной-бытовой, социально-культурной, социально-политической и официально-деловой сферах;	самостоятельность в различных сферах межкультурного общения
	РД 6	Умение	учитывать этнокультурную специфику коммуникации представителей различных лингв культур	отсутствие коммуникативных ошибок при коммуникации с представителями других культур

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения		Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения				
РД1	Знание : особенностей социокультурной и межкультурной коммуникации, обеспечивающих адекватность социальных и профессиональных контактов	1.6. Этикетные формулы общения разных народов	Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.9. Типы культур делового общения в международных контактах	Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.12. Эффективность межкультурного общения	Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
РД2	Умение : формировать эффективные социокультурные и межкультурные коммуникации, обеспечивающие адекватность социальных и профессиональных контактов	1.6. Этикетные формулы общения разных народов	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Кейс-задача	Тест
		1.8. Международные переговоры	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Кейс-задача	Тест
РД3	Навык : реализации эффективных социокультурных и межкультурных коммуникаций, обеспечивающих адекватность социальных и профессиональных контактов	1.4. Идеология: сопоставительная характеристика	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.7. Деловая документация в межкультурной коммуникации	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.8. Международные переговоры	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Кейс-задача	Тест

		1.9. Типы культур делового общения в международных контактах	Собеседование	Тест
			Анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
РД4	Знание : основ межкультурной коммуникации	1.1. Культурная картина мира	Кейс-задача	Кейс-задача
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Кейс-задача
			Собеседование	Тест
		1.6. Этикетные формулы общения разных народов	Кейс-задача	Кейс-задача
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Кейс-задача
			Собеседование	Тест
		1.11. Национально-специфические особенности невербальной коммуникации	Кейс-задача	Кейс-задача
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Кейс-задача
			Собеседование	Тест
		1.12. Эффективность межкультурного общения	Кейс-задача	Кейс-задача
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Кейс-задача
			Собеседование	Тест
РД5	Умение : осуществлять межкультурную коммуникацию в социально-бытовой, социально-культурной, социально-политической и официально-деловой сферах;	1.5. Этикет межличностных отношений	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест

		1.6. Этикетные формулы общения разных народов	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.9. Типы культур делового общения в международных контактах	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.10. Коммуникативные помехи и способы их преодоления	Анализ и разбор конкретных ситуаций	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
РДб	Умение : учитывать этнокультурную специфику коммуникации представителей различных лингвокультур	1.1. Культурная картина мира	Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.2. Идиоматика языка	Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.3. Способы социокультурного комментария	Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.11. Национально-специфические особенности невербальной коммуникации	Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

--	--	--

Вид учебной деятельности	Тексты для анализа	Кейсы - задачи	Тесты	Терминологический минимум	Собеседование	Итого
Практические занятия		30			40	70
Самостоятельная работа	10					10
Промежуточная аттестация			10	10		20
Итого						100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 анализ и разбор конкретных ситуаций

Фрагмент текста для анализа

Изучение национальной концептосферы является исследованием идеального аспекта системы культуры. Концепт всегда нуждается в интерпретации, потому что в нем соединены понятия и представления, стандартизованность и уникальность. Самые конкретные определения национальных концептов не могут не вызвать протеста. Национальные концепты, как и национальные концептосферы не могут быть точно определены, но могут быть описаны. Описания эти допускают некоторую долю субъективизма, заложенного в самой природе концепта.

Разница культур разных народов ощущались уже в глубокой древности. Понятно, что интерес вызывают и вопросы - в чем эти отличия, откуда они происходят, где их расхождения необратимы либо, напротив, где разные национальные культуры сходятся в результате коммуникации. Возможности культурной и межкультурной коммуникации связаны с характером культур, образующих **национальный культурный мир** или, иначе говоря, **национальную концептосферу**.

Краткие методические указания

При самостоятельном и индивидуальном изучении материала студентам рекомендуется выполнять следующие виды работы:

1. Прочитать текст с целью понимания содержания.
2. Усвоить дефиниции, указанные в темах по аналитическому чтению, обратив особое внимание на термины.
3. Найти в тексте стилистические средства и объяснить их функцию.
4. Написать комплексный анализ содержания текста.
5. Выполнить практические задания, предложенные преподавателем с последующим обсуждением на занятии.

Большое значение при подготовке к анализу текста имеет чтение. Читая (не менее трех раз) анализируемое произведение, необходимо выписывать из текста незнакомые слова и посмотреть их трактовку в словаре. После окончания работы следует систематизировать свои записи, свести их вместе и на основании этого делать свои наблюдения, выводы, которые фиксируются на бумаге.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	9-10	выставляется студенту, если студент правильно выполнил все уровни анализа содержания текстов
4	7-8	выставляется студенту, если студент в целом выполнил все уровни анализа содержания текстов, но допустил незначительные неточности в интерпретации
3	4-6	выставляется студенту, если студент выполнил не менее 70 % заданий, либо в ответах допущены существенные ошибки
2	1-3	выставляется студенту, если студент не выполнил более 30 % заданий, при этом в ответах допущены грубые ошибки
1	0	выставляется студенту, если студент не выполнил более 10 % заданий, при этом в ответах допущены грубые ошибки

5.2 Задания для решения кейс-задачи

Кейс-задача № 1

Вам предстоит принять участие в переговорах с представителями зарубежных стран. Какие темпоральные и проксеимические параметры общения необходимо учесть, вступая в межкультурную коммуникацию?

Кейс-задача № 2

Во время проведения деловых переговоров представители японской делегации ни разу не произнесли слова «нет»; были вежливы; нередко сидели, закрыв глаза. Результативность встречи оказалась низкой. Объясните, как интерпретировать подобное поведение человеку, незнакомому с японской культурой.

Краткие методические указания

Максимальное количество баллов выставляется студенту, если он принимает активное участие в обсуждении кейс-задачи, демонстрирует знание основ межкультурной коммуникации, выдвигает собственные идеи, правильно решает поставленную задачу. Минимальное количество баллов выставляется студенту, если он не принимает участия в обсуждении кейс-задачи, проявляет пассивность в процессе принятия решений, не может аргументированно представить собственную точку зрения (не владеет информацией, необходимой для принятия решения). Всего курс содержит 6 кейс-задач, за каждую студент получает 5 баллов.

Шкала оценки

№	Баллы	Описание
5	5	выставляется студенту, если в процессе анализа кейс-задачи он логично и ясно изложил свою позицию, аргументировал свое мнение, использовал знания теории МКК по теме
4	4	выставляется студенту, если в процессе анализа кейс-задачи он недостаточно убедительно аргументировал свою позицию, использовал знания теории МКК по теме
3	3	выставляется студенту, если в процессе анализа кейс-задачи он недостаточно убедительно аргументировал свою позицию
2	2	выставляется студенту, если продемонстрировал слабое умение проанализировать ситуацию, обнаружил фрагментарные знания по теме

1	1	выставляется студенту, если он не сумел выразить свою мысль, подобрать аргументы в пользу своего мнения, обнаружил неспособность проанализировать ситуацию и решить задачу, незнание теоретических основ
---	---	--

5.3 Примеры тестовых заданий

1. Термин «Межкультурная коммуникация» был введен:
 - А) З.Фрейдом
 - Б) Э.Холлом
 - В) Л.С. Выготским
 - Г) А. Адлером
 2. К концептуальным подходам определения культуры относятся:
 - А) политический, балансовый, экономический, финансовый, социальный
 - Б) описательный, социологический, психологический, деятельностный, символический
 - В) наглядный, доступный, надежный, информативный, экономный
 - Г) всё вышеперечисленное
 3. Практически все, что окружает человека, что составляет его среду обитания и общения можно назвать:
 - А) коммуникативной средой
 - Б) правовым полем
 - В) социально-психологической средой
 - Г) экономической средой
 4. Преувеличенно позитивное отношение к инокультуре определяется как:
 - А) нулевой этап
 - Б) адаптация или бегство
 - В) медовый месяц
 - Г) культурный шок
 5. Уровни корпоративной культуры, по Дилу и Кеннеди включают в себя:
 - А) ценности, герои, обряды и ритуалы, структура общения
 - Б) установившиеся порядки в компании, организационная коммуникация, материальное проявление культуры, язык общения
 - В) групповая социализация, методы воспитания, социальные нормы, критерии образованности
 - Г) нет правильного ответа
- Краткие методические указания*
- Для подготовки и успешного прохождения тестирования студенту необходимо:
- изучить информацию по теме;
 - провести ее системный анализ;
 - в процессе подготовки к тестам создать опорные конспекты
 - выполнить тест в срок.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	9-10	выставляется студенту, если студент правильно выполнил все задания
4	7-8	выставляется студенту, если студент в целом выполнил все задания, но допустил незначительные неточности
3	4-6	выставляется студенту, если студент выполнил не менее 70 % заданий, либо в ответах допущены существенные ошибки
2	1-3	выставляется студенту, если студент не выполнил более 30 % заданий, при этом в ответах допущены грубые ошибки
1	0	выставляется студенту, если студент не выполнил более 10 % заданий, при этом в ответах допущены грубые ошибки

5.4 Примерные вопросы

Собеседование 1

1. Какие навыки необходимы для успешной деятельности в сфере межкультурной коммуникации?
2. Как связаны между собой мультикультурализм и межкультурная компетентность?
3. Какие методы наиболее эффективны при изучении культурных систем и межкультурных ситуаций?
4. В чем состоит актуальность культуры сегодня?
5. Что такое «культурный код»?
6. Какая роль принадлежит символам и знакам в культуре?
7. Что такое традиция, обычай и норма в культуре?

Собеседование 2

8. Что такое ценность (дорогая вещь; нравственный идеал; то, без чего культура является ущербной)?
9. Бывают ли бескультурные люди и в чем проявляется это их качество?
10. В чем сущность понятий «свой» и «чужой»? Чем они отличаются друг от друга?
11. Как Вы понимаете термин «идентичность» и какие ее формы присущи лично Вам?
12. Какие функции выполняет культура в жизни человека?
13. Можно ли делить культуры на хорошие и плохие, сильные и слабые, развитые и неразвитые? Насколько оправдано такое разделение?

Краткие методические указания

Подготовка к ответам на вопросы является одним из обязательных видов самостоятельной работы студентов.

Студенты самостоятельно анализируют теоретический материал по заданной теме и систематизируют знания по дисциплине в целом.

Ответы на вопросы должны быть аргументированными, обоснованными, полными, сопровождаться необходимыми пояснениями. Всего курс содержит 8 собеседований по 5 балла за каждое.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	5	выставляется студенту, если студент правильно ответил на все вопросы
4	4	выставляется студенту, если студент в целом правильно ответил на все вопросы, но допустил незначительные неточности в ответах
3	3	выставляется студенту, если студент не дал ответы не более, чем на 30 % вопросов, либо в ответах допущены существенные ошибки
2	2	выставляется студенту, если студент не дал ответы более, чем на 30 % вопросов, при этом в ответах допущены грубые ошибки
1	1	выставляется студенту, если студент не дал ответы более, чем на 10 % вопросов, при этом в ответах допущены грубые ошибки

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ПЕДАГОГИКИ И ЛИНГВИСТИКИ
КАФЕДРА РУССКОГО ЯЗЫКА

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ПРАКТИКУМ ПО МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Перечень рекомендуемых направлений (специализаций):

44.03.01 Педагогическое образование

45.03.02 Лингвистика

Владивосток

2024

Становление МКК

Становление и развитие МКК в США и Европе. Становление межкультурной коммуникации как учебной дисциплины первоначально было обусловлено сугубо практическими интересами американских политиков и бизнесменов. После Второй мировой войны активно расширялась сфера влияния американской политики, экономики и культуры. Правительственные чиновники и бизнесмены, работавшие за границей, часто обнаруживали свою беспомощность и неспособность разобраться в ситуациях непонимания, возникавших при работе с представителями других культур. Нередко это приводило к конфликтам, взаимной неприязни, обидам. Даже совершенное знание соответствующих языков не могло подготовить их к сложным проблемам работы за границей. Постепенно возникло осознание необходимости изучения не только языков, но и культур других народов, их обычаев, традиций, норм поведения.

В то же время США разработали программу помощи развивающимся странам. В рамках отдельных проектов этой программы большое число экспертов и активистов Корпуса Мира посещали различные страны. Нередко они сталкивались там с непониманием, конфликтами, которые в итоге приводили к провалу их миссии. Управленческий персонал и рядовые служащие обнаруживали, что они плохо подготовлены для решения практических вопросов с представителями других культур. Стало ясно, что подготовка, которую они прошли перед отъездом, недостаточна. Многочисленные неудачи активистов Корпуса Мира поставили вопрос о специальной подготовке, в которой основное внимание необходимо было уделять выработке практических умений и навыков межкультурного общения, а не простому информированию о культурных особенностях той или иной страны.

В ответ на эту ситуацию правительство США в 1946 году приняло Акт о службе за границей и создало Институт службы за границей, который возглавил лингвист Эдвард Холл. Для работы в институте были привлечены ученые самых разных специальностей: антропологи, социологи, психологи, лингвисты и др. Однако все их попытки понять и объяснить поведение представителей других культур тогда были больше основаны на интуиции, чем на знаниях и опыте. Поэтому сначала эффективность их работы оказалась невысокой. Главный вывод, который был сделан специалистами института, состоял в том, что каждая культура формирует уникальную систему ценностей, приоритетов, моделей поведения, и поэтому ее описание, интерпретация и оценка должны осуществляться с позиций культурного релятивизма.

В процессе своей работы сотрудники института с удивлением обнаружили, что правительственные служащие не проявляли интереса к изучению теоретических вопросов

культуры и общения, а выражали желание получить конкретные советы, рекомендации и указания по практическому поведению в другой стране. Поскольку для работы в институте Холл пригласил людей с различными языками и культурами, то это обстоятельство позволяло ему наблюдать на практике культурные различия и изучать их. Так, например, он замечал, что итальянцы часто стоят близко друг к другу, когда разговаривают, или что греки много жестикулируют во время общения. И наоборот, китайцы используют мало жестов при общении. Свои наблюдения Холл подтверждал консультациями с представителями различных культурных групп и постепенно включал в учебные программы института. И по сей день большинство американских учебных пособий по межкультурной коммуникации акцентирует свое внимание на практических указаниях и рекомендациях при общении с представителями других культур.

Вероятно, датой рождения межкультурной коммуникации как академической дисциплины следует считать 1954 год, когда вышла в свет книга Э. Холла и Д. Трагера «Culture as Communication» («Культура как коммуникация»), в которой авторы впервые предложили для широкого употребления термин «межкультурная коммуникация», отражавший, по их мнению, особую область человеческих отношений. Позднее основные положения и идеи межкультурной коммуникации были более обстоятельно развиты в известной работе Э. Холла «The Silent Language» («Немой язык», 1959 г.), где автор показал тесную связь между культурой и коммуникацией. Развивая свои идеи о взаимосвязи культуры и коммуникации, Холл пришел к выводу о необходимости обучения культуре («если культура изучаема, то это означает, что она может быть и преподаваема»). Тем самым Холл первым предложил сделать проблему межкультурной коммуникации не только предметом научных исследований, но и самостоятельной учебной дисциплиной.

Процесс становления межкультурной коммуникации как учебной дисциплины начался в 1960-е годы, когда этот предмет стал преподаваться в ряде университетов США. Это обстоятельство существенно изменило содержание учебного курса межкультурной коммуникации. В 1970-е годы сугубо практический характер курса был дополнен необходимыми теоретическими обобщениями и приобрел форму классического университетского курса, сочетающего в себе как теоретические положения, так и практические аспекты межкультурного общения.

На европейском континенте становление межкультурной коммуникации как учебной дисциплины происходило несколько позднее, чем в США и было вызвано другими причинами. Создание Европейского союза открыло границы для свободного перемещения людей, капиталов и товаров. Европейские столицы и крупные города стали интенсивно менять свой облик благодаря появлению в них представителей разных культур и их

активному включению в жизнедеятельность этих городов. Практика поставила проблему взаимного общения носителей разных культур. На этом фоне постепенно сформировался интерес ученых к проблемам межкультурного общения. По примеру США в некоторых западноевропейских университетах на рубеже 70–80-х годов минувшего века были открыты отделения межкультурной коммуникации (университеты Мюнхена, Йены). В 1989 г. в Мюнхенском университете была открыта новая специализация – «межкультурные коммуникации». На основе американского опыта преподавания межкультурной коммуникации там были разработаны свои учебные программы, основывающиеся на материалах фольклористики, этнологии и лингвистики.

Становление МКК в России. В отечественной науке и системе образования инициаторами изучения межкультурной коммуникации стали преподаватели иностранных языков, которые первыми осознали, что для эффективного общения с представителями других культур недостаточно одного владения иностранным языком. Практика общения с иностранцами доказала, что даже глубокие знания иностранного языка не исключают непонимания и конфликтов с носителями этого языка. Поэтому преподавание иностранных языков во многих вузах дополнилось предметом «Страноведение», который знакомит студентов с историей, обычаями, традициями, социальной организацией страны изучаемого языка. Однако, как показала практика, только аудиторного (теоретического) знакомства с соответствующей культурой оказывается недостаточно для бесконфликтного общения с ее представителями. Сегодня стало очевидным, что успешные и эффективные контакты с представителями других культур невозможны без практических навыков в межкультурном общении. В ряде российских вузов в учебные планы включена новая дисциплина – «Межкультурная коммуникация». Введение этой дисциплины обусловлено, прежде всего, необходимостью подготовить студентов к эффективным межкультурным контактам на уровне повседневного межличностного общения. Для этого недостаточно лишь знаний о природе межкультурного непонимания, здесь необходимо формирование практических навыков и умений, которые позволили бы свободно понимать представителей других культур.

В настоящее время межкультурная коммуникация только начинает утверждаться в российских вузах в качестве учебной дисциплины. Инициатором и бесспорным лидером в этом процессе является факультет иностранных языков МГУ, где межкультурная коммуникация преподается на протяжении нескольких лет и где уже разработан ряд лекционных курсов и программ по различным аспектам этого направления. Инициатива факультета нашла поддержку в ряде других московских вузов: университете Дружбы народов, Государственном лингвистическом университете, Российском государственном

гуманитарном университете. Опыт преподавания межкультурной коммуникации в этих вузах показывает, что наиболее эффективным является сочетание лекционных и практических форм занятий. Особую эффективность доказали практические занятия, в ходе которых студенты получают возможность испытать чувства и эмоции, возникающие в реальных ситуациях межкультурной коммуникации, обсудить и проанализировать свое собственное поведение и поведение своих партнеров. Практические занятия, как правило, вызывают оживленные дискуссии, значительно повышают мотивацию и заинтересованность студентов в предмете, устраняют психологический барьер во взаимодействии студентов и преподавателя.

Межкультурная коммуникация как учебная дисциплина. С начала своего возникновения межкультурная коммуникация формировалась как межпредметная дисциплина. При создании Института службы за границей Эдвард Холл привлек к работе антропологов, лингвистов, психологов, социологов. Первые учебные программы и методики обучения межкультурному общению заимствовались из разных наук. Это изначально придало межкультурной коммуникации эклектичный характер. Однако эта эклектичность самым положительным образом сказалась на содержании курса межкультурной коммуникации, поскольку ее междисциплинарный характер позволил переосмыслить многие традиционные представления и методы, открыл новые аспекты исследований проблемы межкультурных контактов. Сотрудники института были специалистами в разных науках, и в своей работе они опирались прежде всего на достижения своих наук. Закономерно, что все полезные достижения различных областей научного знания постепенно интегрировались в самостоятельную дисциплину со своим предметом и методом.

На основе американского опыта преподавания межкультурной коммуникации были разработаны учебные программы и в ряде западноевропейских университетов. Эти программы также имеют междисциплинарный характер, поскольку основываются на достижениях фольклористики, этнологии, лингвистики и других смежных наук.

Из всех наук о культуре наибольший объем теоретических и методологических знаний и практического опыта в области исследований МКК накоплен фольклористикой и этнологией. Поэтому сложились два направления исследований межкультурной коммуникации. Первое из них, основывающееся на фольклористике, носит описательный характер. Его задачами являются выявление, описание и интерпретация повседневного поведения людей с целью объяснения глубинных причин и детерминирующих факторов их культуры.

Второе направление, имеющее культурно-антропологический характер, предметом своих исследований имеет различные виды культурной деятельности социальных групп и общностей, их нормы, правила и ценности. Социальная дифференциация общества (семья, школа, церковь, производство и т.д.) порождает в каждой группе свои нормы и правила поведения. Знание их позволяет быстро и эффективно разрешать ситуации межкультурного непонимания, нормально организовать рабочий процесс в многонациональных коллективах и т.д.

Методологические подходы других дисциплин (психологии, педагогики, социологии, теории коммуникации и др.) оказываются всегда более ограниченными предметно. Они, как правило, направлены на рассмотрение конкретных аспектов межкультурной коммуникации и в своих исходных посылах основываются зачастую на теоретических и методологических положениях этнологии. Однако, несмотря на различия в методологических подходах и аспектах исследований межкультурной коммуникации в различных науках большинство ученых придерживаются мнения, что основными целями исследований в области МКК являются:

- систематическое изложение основных проблем и тем межкультурной коммуникации, овладение основными понятиями и терминологией;
- развитие культурной восприимчивости, способности к правильной интерпретации конкретных проявлений коммуникативного поведения в различных культурах;
- формирование практических навыков и умений в общении с представителями других культур.

Разработка новой учебной дисциплины и создание нового учебного курса, носящего интегративный характер и не имеющего аналогов в действующей системе образования, вдвойне сложное и ответственное дело. Так, хотя преподавание межкультурной коммуникации в США началось более 20 лет назад, все же эта дисциплина до сих пор имеет преимущественно вспомогательный характер и только в редких случаях существует как самостоятельный предмет, а тем более как отдельная специализация. Однако многолетний опыт преподавания и многочисленные исследовательские работы в этой области позволяют сегодня выделить научно-методические особенности и организационные проблемы преподавания этого курса.

Основоположник межкультурной коммуникации Э. Холл подразумевал под ее преподаванием межкультурное обучение, основывающееся на практическом использовании фактов межкультурного общения людей, возникающих при непосредственных контактах с носителями других культур. Учебный процесс он понимал как процесс анализа конкретных примеров межкультурного общения, в результате которого

расширяется межкультурная компетенция обучающихся и преодолеваются трудности в повседневном общении с людьми из другой культуры. Целым рядом западных ученых (Г. Колье, В. Гудикунст и Р. Хаммер, М. Пейдж и Дж. Мартин, М. Хупс, М. Беннет и др.) был описан собственный опыт преподавания межкультурной коммуникации и предложены модели организации межкультурного обучения, среди которых наиболее известными являются модели Хупса и Беннета.

Знакомство с работами западных ученых позволяет сделать вывод, что межкультурное обучение отличается от других образовательных направлений по нескольким параметрам. Главное отличие состоит в том, что необходимые знания и навыки приобретаются преимущественно посредством прямых культурных контактов. Это требует зачастую полного или частичного абстрагирования от привычной системы толкования различных культурных феноменов и влечет за собой значительные когнитивные и аффективные изменения. Эти изменения можно продемонстрировать на примере культуры вкусовых представлений: на познавательном уровне считается, что предложенное непривычное блюдо другой национальной кухни необходимо попробовать. На эмоциональном уровне это предложение может вызвать бурную эмоциональную реакцию и вывести участников коммуникации из равновесия. Препятствия такого рода в большинстве случаев возникают неожиданно, чаще всего при столкновении с элементами чужой культуры.

Как считают некоторые западные ученые, обучение межкультурной коммуникации может породить противоречия с собственной культурной идентичностью: возникает страх потерять ориентацию в привычном социокультурном пространстве, утратить идентичность и потерять поддержку своей группы. Процесс межкультурного обучения должен учитывать возможности появления такого рода противоречий. Естественным приемом против возникновения таких ситуаций служит принцип открытости и спорности в организации процесса обучения. Последний должен восприниматься обучающимися как процесс поиска, в котором должны быть задействованы как познавательный, так и эмоциональный уровни сознания.

Социокультурная коммуникация и субкультуры

Как и в культурной антропологии, в межкультурной коммуникации выделяют сферы макрокультуры и микрокультуры.

В современной исторической ситуации очевидным является факт, что на нашей планете существуют огромные территории, структурно и органически объединенные в одну социальную систему со своими культурными традициями. Например, можно говорить об американской культуре, латиноамериканской культуре, африканской культуре,

европейской культуре, азиатской культуре и т.д. Чаще всего эти типы культуры выделяются по континентальному признаку и из-за своей масштабности получили название макрокультур. Вполне естественно, что внутри этих макрокультур обнаруживается значительное число субкультурных различий, но обнаруживаются также и черты сходства, которые и позволяют говорить о наличии такого рода макрокультур, а население соответствующих регионов считать представителями одной культуры. Между макрокультурами существуют глобальные различия, которые отражаются на их коммуникации друг с другом. В этом случае межкультурная коммуникация проходит вне зависимости от статуса ее участников, в горизонтальной плоскости.

В то же время, добровольно или нет, но многие люди входят в состав тех или иных общественных групп, обладающих своими культурными особенностями. Со структурной точки зрения – это микрокультуры (субкультуры) в составе макрокультуры. Каждая микрокультура имеет одновременно сходство и различие со своей материнской культурой, что обеспечивает их представителям одинаковость восприятия мира. Материнская культура отличается от микрокультуры разной этнической, религиозной принадлежностью, географическим расположением, экономическим состоянием, половозрастными характеристиками, семейным положением и социальным статусом их членов. Иными словами, субкультурами называются культуры разных социальных групп и слоев внутри одного общества. Поэтому связь между субкультурами протекает внутри этого общества и является вертикальной.

Внутри каждой сферы МК происходит на разных уровнях. Можно выделить несколько типов МК на микроуровне.

- Межэтническая коммуникация – это общение между лицами, представляющими разные народы (этнические группы). Чаще всего общество состоит из различных по численности этнических групп, которые создают и разделяют свои субкультуры. Свое культурное наследие этнические группы передают от поколения к поколению и благодаря этому они сохраняют свою идентичность среди доминирующей культуры. Совместное существование в рамках одного общества естественно приводит к взаимному общению этих этнических групп и обмену культурными достижениями.

- Контркультурная коммуникация происходит между представителями материнской культуры и дочерней субкультуры и выражается в несогласии дочерней субкультуры с ценностями и идеалами материнской. Характерной особенностью этого уровня коммуникации является отказ субкультурных групп от ценностей доминирующей культуры и выдвижение своих собственных норм и правил, противопоставляющих их ценностям большинства.

■ Коммуникация среди социальных классов и групп основывается на различиях между социальными группами и классами того или иного общества. В мире нет ни одного социально однородного общества. Все различия между людьми возникают в результате их происхождения, образования, профессии, социального статуса и т.д. Во всех странах мира расстояние между элитой и большинством населения, между богатыми и бедными довольно велико. Оно выражается в противоположных взглядах, обычаях, традициях и др. Несмотря на то, что все эти люди принадлежат к одной культуре, подобные различия делят их на субкультуры и отражаются на коммуникации между ними.

■ Коммуникация между представителями различных демографических групп: религиозных (например, между католиками и протестантами в Северной Ирландии), половозрастных (между мужчинами и женщинами, между представителями разных поколений).

Общение между людьми в данном случае определяется их принадлежностью к той или иной группе и, следовательно, особенностями культуры этой группы.

■ Коммуникация между городскими и сельскими жителями основывается на различиях между городом и деревней в стиле и темпе жизни, общем уровне образования, ином типе межличностных отношений, разной «жизненной философии», которые прямым образом сказываются на процессе коммуникации между этими группами населения.

■ Региональная коммуникация возникает между жителями различных областей (местностей), поведение которых в одинаковой ситуации может значительно отличаться. Так, например, жители одного американского штата испытывают значительные затруднения при общении с представителями другого штата. Жители Новой Англии отталкивают приторно-сладкий стиль общения жителей южных штатов, который они считают неискренним. А житель южных штатов воспринимает сухой стиль общения своего северного друга как грубость.

■ Коммуникация в деловой культуре возникает из-за того, что каждая организация (фирма) располагает рядом специфических обычаев и правил, связанных с корпоративной культурой, и при контакте представителей разных предприятий может возникнуть непонимание.

Уровни взаимодействия культур

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КУЛЬТУР – особый вид непосредственных отношений и связей, которые складываются между по меньшей мере двумя культурами, а также тех влияний, взаимных изменений, которые появляются в ходе этих отношений. Решающее значение в процессах В.к. приобретает изменение состояний, качеств, областей деятельности, ценностей той и другой культуры, порождение новых форм культурной

активности, духовных ориентиров и признаков образа жизни людей под влиянием импульсов, идущих извне. Т.к. подобные результаты подготавливаются постепенно, иногда незаметно, исподволь, то процессы В.к. – как правило, крупномасштабное по длительности явление (не менее нескольких десятилетий). Элементарный обмен товарами, информацией, эпизодические контакты или даже устойчивые хозяйственные и другие отношения, не затрагивающие глубоких уровней в структуре культурной активности, в ценностных ориентациях, в образе жизни представителей той и другой культуры, не могут быть отнесены к В.к., но выступают формами сосуществования или контактов культур друг с другом. Выделяют разные уровни В.к. Этнический уровень взаимодействия характерен для отношений между локальными этносами, историко-этногр., этноконфессиональными и др. общностями. На нац. уровне взаимодействия регулятивные функции в значит. степени выполняют государственно-полит. структуры. Цивилизационный уровень взаимодействия приобретает спонтанно-истор. формы; однако на этом уровне и прежде, и в наст. время возможны наиболее существенные результаты в обмене духовными, худож., научными достижениями. В повседневной практике общения стран и народов мира чаще всего перекрещиваются процессы и отношения, характерные для всех трех уровней взаимодействия. В межкультурных связях, особенно внутри полинац. гос-ва, принимают одновременное участие как большие, так и малые нации, имеющие свои административно-государственные формы регулирования этнич. образования и не имеющие таких форм. При этом более крупное по численности представителей и по роли в жизни разных народов культурное образование способно оказать большее влияние на процессы взаимодействия, нежели малая этнич. группа, хотя вклад последней во взаимодействие никоим образом нельзя недооценивать. Все же исследователи выделяют культуру-донора (к-рая больше отдает, чем получает) и культуру-реципиента (культура, в основном принимающая). В течение исторически длит. периодов времени эти роли могут меняться.

Важное значение во В.к. имеет его структура, т.е. те содержательные направления и конкретные формы взаимного обмена, через к-рые оно осуществляется. Одной из наиболее древних и широко распространенных форм взаимодействия выступает обмен хозяйственными технологиями, специалистами-профессионалами; устойчивым видом взаимодействия являются межгосударственные отношения, политические, правовые связи. Под влиянием В.к. весьма своеобразно могут происходить изменения в языке, худож. или религ. практике взаимодействующих народов, а также в их обычаях. Следует учитывать и конкр. уровень В.к. – осуществляются ли связи на уровне госуд. или профессионально-корпоративных отношений, обществ, организаций или через обыденную, повседневную жизнь широких групп населения. Различают также формы и принципы В.к. В истор.

практике известны и мирные, добровольные способы взаимодействия (в этом случае принципы взаимодействия чаще всего нацелены на равноправное сотрудничество), и принудительные, или реализуемые в результате колониального, военного завоевания формы взаимодействия (в этом случае, как правило, доминирует стремление к односторонней выгоде в процессе взаимодействия). Практика международных отношений выступает как особая, исторически сложившаяся политическая форма регулирования межкультурных контактов разных стран между собой, в процессе к-рых могут быть выработаны спец. органы и объединения, осуществляющие более целеустремленную и широкую политику взаимодействия разных стран, в т.ч. в сфере собственно культурной активности (напр., в ООН такие цели преследует деятельность ЮНЕСКО).

Междунар. отношения выступают не только формой В.к., но они содержат в себе и целую цепочку механизмов, посредством к-рых оно осуществляется. Помимо механизмов, действующих в рамках междунар. отношений, в практике взаимодействия широко используется система социальных институтов и механизмов внутри самих культур. Важным механизмом В.к. может выступать политика модернизации, нац. и культурная политика, реализуемая на уровне гос-ва, а также внутри отд. производственно-корпоративных структур, муниципальной власти, обществ, организаций, культурно-нац. объединений.

Весьма неоднозначными бывают рез-ты В.к., особенно если их анализировать в рамках краткосрочной ретроспективы. Оценка этих рез-тов – достаточно сложная процедура, поскольку еще не выработаны критерии, позволяющие говорить о безусловно положительных или отрицательных последствиях взаимодействия. Последнее утверждение нельзя отнести к тем случаям, когда одна культура начинает явно стагнировать под влиянием взаимодействия с другой и постепенно растворяется в ней или исчезает без следа. Такой рез-т наиболее отчетливо прослеживался и в прошлой, и в сегодняшней практике на примере культур реликтового или архаического типа, к-рые вплоть до наших дней сохраняются в ряде регионов, при их внезапном столкновении с культурами современного типа. Подобные культуры нередко оказываются не готовыми в сжатые сроки, быстрыми темпами освоить те сложные культурные формы жизнедеятельности, к-рые им навязывает более динамичное и дифференцированное культурное окружение (индустриальные и постиндустриальные культуры). В наст. время достаточно остро стоит проблема разрешения этого противоречия: необходимо найти такие способы адаптации подобных культур к современности, чтобы, не подрывая их внутр. сущности, попытаться сделать их контакты с совр. миром менее разрушительными.

Более сложным по результатам и последствиям бывает взаимодействие между культурами, не имеющими глубокого разрыва по типологическим характеристикам, по способности к динамическим изменениям, по уровню внутр. дифференциации. Распространение в к.-л. культуре удобных для работы орудий труда, совр. технологий, новых оценочных критериев повседневного поведения людей, взятых из инокультурного опыта, не может быть признано позитивным или негативным, пока не станет ясно, какое именно воздействие оказали те или иные заимствования на глубинные качества культурной жизни данного народа. Новые предметы и явления культурной практики должны быть оценены не сами по себе, но лишь с позиций того, насколько они помогли данной культуре адаптироваться к изменениям внешнего мира, развить ее творч. потенции. В каждой культуре имеется система защитных механизмов, способных предохранить ее от слишком интенсивного инокультурного воздействия: таковы механизмы сохранения и воспроизводства своего предшествующего опыта и традиций, формирования у людей чувства культурной идентичности и др.

Основные теории и аксиомы МКК

Неопределенность ситуации МКК

Любая коммуникация представляет собой процесс обмена информацией между людьми, каждый из которых обладает своим жизненным опытом и картиной мира. Передаче и получению информации предшествуют моменты кодирования и декодирования, при которых неизбежны потери и помехи. Ведь невозможно полностью унифицировать процессы восприятия информации, во многом носящие индивидуальный характер. Поэтому нередко ситуации, когда получатель послания приписывает символам и знакам, используемым в сообщении, иное значение, чем отправитель, и по этой причине интерпретирует и понимает это послание иначе, чем адресант. И ответное сообщение или действие получателя информации могут быть не полностью адекватными тому, что ожидает отправитель информации. Нарушенные ожидания приводят к непониманию между участниками коммуникации, вызывая чувство неуверенности, беспокойства и недовольства.

В ситуации обычного межличностного общения риск непонимания существует всегда, но его вероятность и степень проявления снижаются из-за принадлежности участников коммуникации к одной культуре. У них общие нормы и ценности, единые правила поведения, они хорошо представляют себе контекст коммуникации.

При межкультурном общении вероятность непонимания намного возрастает, так как принадлежность коммуникантов к разным культурам часто нарушает их ожидания. Это вызывает негативные эмоции по отношению к партнеру-коммуниканту и всей культуре,

которую тот представляет, приводит к неудаче весь процесс общения. Ведь мы основываем наше толкование полученных сигналов на нашем жизненном опыте и культуре. Именно поэтому чужое поведение, основанное на ином опыте и культуре, может быть истолковано нами неверно. В этом случае у нас возникает тревога, неуверенность из-за неспособности предугадать дальнейший ход процесса коммуникации и его результаты. Состояние человека можно охарактеризовать как стресс.

Основные аспекты неуверенности (неопределенности)

При первом контакте с чужой культурой каждый человек располагает очень малым объемом информации о новой культурной среде, не имеет четких представлений о принятых в данной культуре нормах поведения и поэтому переоценивает или недооценивает поведение окружающих. В таких ситуациях возникают, как правило, три основных типа неопределенности:

- когнитивная неопределенность – заключается в том, что человек не может точно знать представлений и установок своего партнера;
- поведенческая неопределенность – когда человек не может предсказать поведение своего партнера;
- эмоциональная неопределенность – психологическое состояние, при котором человек будет испытывать беспокойство, что его неправильно поймут, отрицательно оценят, нанесут ущерб его Я.

Исследования западных ученых по проблеме коммуникационной неуверенности позволили им установить, что если неуверенность будет слишком большой, то люди будут или избегать общения, или заботиться в первую очередь о впечатлении, которое они производят на собеседника, и тогда перестанут думать о самом акте коммуникации. Но если беспокойства и волнения не будет совсем, то люди также перестают задумываться о процессе общения, совсем не обращая внимания на своего собеседника и теряя стимулы нормальной коммуникации. В этом случае люди, как правило, полагаются на известные им стереотипы и неправильно воспринимают поведение другого человека. Таким образом, эффективной коммуникации должен быть свойственен некоторый оптимальный уровень неопределенности. Свести свою неуверенность в коммуникации к этому уровню – первоочередная задача каждого коммуниканта.

Стратегия редукции (сокращения) неуверенности

Научное решение проблемы коммуникативной неуверенности было предпринято с помощью теории редукции неуверенности. Основоположителем данной теории стал К. Бергер, который считал, что с помощью специальных методов взаимоотношения партнеров по межкультурной коммуникации могут быть усовершенствованы и изменены в лучшую

сторону. Эти методы предполагают изменение ожиданий каждого конкретного человека от новой культуры, сокращение когнитивной неуверенности и тревоги.

Исходный пункт его концепции состоит в допущении, что индивиды хотят более точно знать, что им ждать от общения с другим человеком – вознаграждения или наказания, нормального или отклоняющегося поведения, а также уметь правильно определить начало и конец акта коммуникации. Уменьшение (редукция) неуверенности в данном случае будет заключаться в построении коммуникантом предсказаний (до начала действия) и интерпретации действий после их совершения. Редукция неуверенности представляет собой двуединый процесс, одновременно происходящий на когнитивном и эмоциональном уровнях. Уменьшение неопределенности – это когнитивный (познавательный) процесс, контроль беспокойства и неуверенности – эмоциональный. Эти стремления присущи всем участникам коммуникации» они в большой степени мотивируют их к общению друг с другом.

Существует целый ряд исследований, показывающий взаимосвязь между степенью неопределенности ситуации и объемов коммуникации, невербальным выражением готовности к началу общения, уровнем интимности, взаимности и симпатии в процессе общения. Считается, что все эти факторы снижают уровень неопределенности. Продолжительность общения также способствует снижению этого уровня. Об этом говорит уменьшение количества вопросов, которые задают друг другу с начала процесса коммуникации. Известно также, что чем больше человек дает другому информации о себе, раскрывает себя, тем больше снижается неопределенность.

Обычно выделяют три стратегии редукции неуверенности:

- пассивная – наблюдение за другими без вмешательства в процесс общения (сравнение, выявление реакций на какие-либо стимулы и т.д.);
- активная – человек задает вопросы другим людям об объекте своего интереса, получая, таким образом, необходимую информацию для общения;
- интерактивная – непосредственное взаимодействие с партнером по коммуникации, в ходе которого задаются вопросы, идут попытки самораскрытия и т.п. Безусловно, это самая оптимальная стратегия поведения.

Существует целый ряд факторов, уменьшающих неуверенность и неопределенность при контакте с представителями других культур. К ним относятся:

- позитивные ожидания при контакте с представителями других групп;
- сходство между контактирующими группами;
- советы и замечания со стороны представителей других групп;
- более тесные, личные отношения с представителями других групп;

- лучшее знание языка группы, с которой находишься в контакте;
- способность к самонаблюдению;
- более глубокие знания о чужой культуре;
- большая терпимость к неопределенности;
- позитивные атрибуции (ожидания) в межкультурной коммуникации, установка на эффективность общения и адаптацию к чужой культуре;
- принадлежность к коллективистским культурам.

В результате использования этих стратегий и действия факторов происходит необходимая адаптация, и межкультурная коммуникация становится эффективной.

Теории межкультурной коммуникации

Рассмотренная выше теория редукции неуверенности показывает, как могут быть изменены ожидания конкретного человека от встречи с новой культурой, сокращены его когнитивная неуверенность и тревога. Эта теория считается важнейшей из всех существующих теорий межкультурной коммуникации. Однако она не охватывает все аспекты межкультурной коммуникации. Кроме нее в культурной антропологии существует также целый ряд других теорий, акцентирующих свое внимание на прочих аспектах межкультурной коммуникации.

Особый научный подход к межкультурной коммуникации представлен в теории адаптации, разработанной в трудах американской исследовательницы Я. Ким. Эта теория рассматривает динамику адаптации человека к чужой культуре как прибывшего за границу на короткий срок, так и проживающего там долгое время. Исходным положением ее теории является утверждение, что адаптация – это сложный процесс со многими составляющими, в ходе него человек постепенно, по нарастающей, привыкает к новой обстановке и новому общению. Динамика подобного взаимодействия называется динамикой стрессово-адаптационного роста. Она происходит по принципу «два шага вперед и шаг назад». Периодические отступления, затягивающие процесс адаптации, связаны с межкультурными кризисами. Для успешной адаптации необходимо несколько условий. Они включают общение с новым окружением (частота контактов, положительный настрой), знание иностранного языка, положительную мотивацию, участие во всевозможных мероприятиях, доступ к средствам массовой информации.

Следующая теория межкультурной коммуникации получила название координированное управление значением и теория правил. Сторонники этой теории утверждают, что человеческая коммуникация по своей сути очень несовершенна, поэтому идеальное и полное взаимопонимание – это некий недостижимый идеал. Поскольку не все акты коммуникации имеют определенную цель, достижение взаимопонимания становится

совсем не обязательным. Целью становится достижение координации, что возможно при взаимодействии, понятном для его участников. При этом в конкретном контексте происходит управление значениями и идет их индивидуальная интерпретация. Важно не то, насколько принятые в данном общении правила являются социальными, а то, насколько эти правила согласованы между собой в сознании каждого участника коммуникаций.

Существует также риторическая теория межкультурной коммуникации. Она позволяет анализировать не только индивидуальные различия, но и свойства больших групп. Частью этой теории также является анализ подсознательной адаптации сообщений применительно к конкретным ситуациям коммуникации.

Сторонники конструктивистской теории межкультурной коммуникации полагают, что у всех людей есть особая когнитивная система, с помощью которой они могут интерпретировать слова и действия других довольно точно и аккуратно. Но поскольку культура влияет на индивидуальную схему развития человека, у представителей разных культур формируются разные взгляды и возможности восприятия. В ходе инкультурации человек приобретает взгляд на мир, отличный от того, который существует у представителя другой культуры. Таким образом, формируется когнитивное сознание человека, которое может быть простым или сложным, а оно в свою очередь влияет на индивидуальное коммуникативное поведение и адаптационные стратегии.

Теория социальных категорий и обстоятельств акцентирована на вопрос важности ролей, стереотипов и схем для процесса коммуникации, то есть тех элементов механизма восприятия, которые составляют основу взаимопонимания и социального сознания. Под социальным сознанием понимается фундаментальный когнитивный процесс социальной категоризации, который ведет к положительному восприятию членов ингруппы и к негативному отношению членов этой группы к другим людям. При этом очень важна самооценка человека, которая складывается под влиянием групп, к которым он принадлежит. При встрече с представителями других групп происходит так называемая «коммуникативная аккомодация»,стройка на общение с другим человеком. Она определяется существующими у нас схемами и стереотипами. На основе нашей оценки собеседника определяется лингвистическая стратегия, то есть выбор стиля общения и возможных тем для разговора.

И, наконец, сравнительно недавно была разработана теория конфликтов, описывающая барьеры общения. Данная теория считает конфликты нормальным поведением, формой социальных действий, регулируемых нормами каждой культуры. Таким образом, в каждой культуре существуют свои модели конфликтов. Существуют культуры, представители которых уделяют большое внимание причинам конфликтов,

чувствительны к нарушениям правил, часто полагаются на интуицию при урегулировании конфликта. Это – коллективистские культуры. Индивидуалистические культуры предпочитают прямой метод сглаживания конфликтов.

Аксиомы межкультурной коммуникации

Рассмотренные вопросы межкультурной коммуникации позволяют констатировать, что процесс межкультурной коммуникации начинается с простого осознания факта реально существующих культурных различий между разными людьми. Отсюда главной целью их общения становится преодоление межкультурных различий.

Признание существования различий позволяет осознать, что у каждого человека существуют свои правила и социальные нормы, модели мышления и поведения, отличающие людей друг от друга. И 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 межкультурной коммуникации трудности становятся тем мотивационным толчком, который помогает приобретать новые навыки общения и избегания 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 коллега 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, который постоянно делает нам комплименты, и хуже относимся к тому, который нас постоянно критикует. Наша оценка собеседника влияет на оценку информации, которую мы получаем от него. Чем больше степень доверия между людьми, тем более важной считается и информация, которая поступает в результате общения между ними.

Межкультурная коммуникация может быть описана посредством когнитивных, социальных и коммуникационных сил, используемых людьми. Кто-то демонстрирует доминирующий коммуникативный стиль, а кто-то – подчиненный. Некоторые люди болтливы и теплы, другие – холодны и бесчувственны. Некоторые стремятся быть авторитарными, другие предпочитают подчиняться. Кроме того, люди играют различные

коммуникативные роли, навязывающие соответствующие коммуникативные стили. Несомненно, межкультурная коммуникация во многом зависит от сокращения уровня неуверенности собеседников. В любых взаимоотношениях всегда есть некоторая двусмысленность. Человеку хочется знать, как собеседник относится к нему, 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, при минимальном количестве 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 присуща некоторая двусмысленность и неясность. В родной культуре ее уровень сокращается при помощи стандартных способов и возможностей предугадывания. Например, для приветствия существует набор установленных жестов и ритуалов, который 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. И соответственно 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 и завершение контакта.

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

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

Завершение контакта связано с потребностью в прекращении общения. При этом мы пытаемся охарактеризовать нашего собеседника по значимым для нас моделям. Во-первых, пытаемся понять его поведение и делаем вывод о мотивации его поступков. Если действия собеседника нравятся нам, мы считаем, что в их основе лежит позитивная мотивация. Отрицательные действия вызывают 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, оно и впоследствии будет негативным. 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 общение проходит в обилии комплиментов, знаков благодарности и внимания. Здесь никто не будет публично критиковать сотрудника по работе, иначе его обвинят в грубости и неуважении. Американцы довольно неформальны и переходят к сути дела сразу же, без лишних разговоров. Англичане обладают некой внутренней сдержанностью, 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.

Успех общения может иметь различные формы: усовершенствованные взаимоотношения, дружба, прекращение конфликта и т.д.

Важно не просто знать принципы межкультурной коммуникации, но применять их и совершенствовать на практике. Нужно развивать быстроту мышления и умение выражать свои мысли разными способами, то есть объяснять одну и ту же идею по-разному. Успех во взаимодействии с людьми следует рассматривать как успех в выполнении какого-то индивидуального задания. Способность быть посредником между людьми, правильно представить собеседников друг другу, сказать нужное слово в нужной ситуации - неоценимое умение для межкультурной коммуникации.

Методологическая база мкк

История становления межкультурной коммуникации как учебной дисциплины убедительно свидетельствует, что она изначально формировалась на основе интеграции различных гуманитарных наук и их методов. Основоположниками межкультурной коммуникации 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

межкультурной коммуникации интегративный характер, который стал и остается в ней до сих пор основополагающим. В результате постепенно сложились три методологических подхода к изучению межкультурного общения: функциональный, объяснительный и критический. Эти подходы основываются на различных представлениях о природе человека, человеческом поведении и природе человеческих знаний.

Функциональный подход сложился в 1980-е годы и основывается на методах социологии и психологии. Согласно этому подходу культуру любого народа можно описать с помощью различных методов. Любые изменения в культуре также могут быть измерены и описаны. Культура определяет поведение и общение человека, и поэтому они также поддаются описанию и могут быть предсказаны. Основная цель заключается в том, чтобы показать специфику влияния культуры на коммуникацию. Сравнение культурных различий взаимодействующих сторон позволяет предсказать успех или провал их коммуникации.

Результатом функционального подхода стала теория коммуникационного приспособления, которая утверждает, что в ситуациях МК люди зачастую меняют модели своего коммуникативного поведения, приспосабливаясь к моделям партнеров по общению. При этом изменение стиля коммуникации происходит быстрее во время ненапряженного, спокойного общения или в случаях, когда партнеры не видят большой разницы между собой и собеседником.

Объяснительный (или интерпретирующий) подход. Цель объяснительного подхода заключается в том, чтобы понять и описать, но не предсказать поведение человека. Сторонники объяснительного подхода рассматривают культуру как среду обитания человека, созданную и изменяемую через общение. В этом подходе используются методы антропологии и лингвистики: ролевые игры, включенное наблюдение и др. Основное внимание обычно акцентируется на понимании коммуникационных моделей внутри отдельной культурной группы. В процессе исследований межкультурного общения, основанных на объяснительном подходе, был сделан вывод, что коммуникационные правила той или иной общности людей основываются на культурных ценностях и представлениях этой конкретной группы.

Критический подход. Сторонники данного направления интересуются прежде всего историческим контекстом коммуникации. В своих исследованиях они исходят из того, что в общении всегда присутствуют силовые отношения. С этой точки зрения культура рассматривается ими как поле борьбы, место, где многочисленные объяснения и интерпретации культурных явлений собираются вместе и где всегда есть доминирующая сила, которая определяет культурные различия и характер объяснения. Целью изучения МК является объяснение человеческого поведения, а через него – изменение жизни людей. По

убеждению сторонников критического подхода, изучение и описание доминирующей в культурных ситуациях силы научит людей ей противостоять и более эффективно организовывать свое общение с другими людьми и культурами.

Основным методом критического подхода является анализ текстов.

Главное отличие состоит в том, что этот процесс основывается на анализе и интерпретации реальных культурных контактов. Отсюда наиболее эффективным методом как изучения, так и обучения МК оказался тренинг, который по сравнению с классическими академическими формами организации учебного процесса в большей степени отвечал специфическим требованиям и трудностям МК обучения благодаря своей близости к практике и интенсивности обучения. К их числу относятся: биографическая рефлексия, полевое наблюдение, интерактивное моделирование, ролевые игры, самооценка, симуляции.

1. Метод биографической рефлексии предполагает осмысление собственной биографии с целью выяснения своей собственной идентичности и форм ее проявления в повседневной жизни. С помощью анализа биографии и воспроизведения прошлых жизненных ситуаций актуализируются чувства и осознаются события, определившие формирование личности человека. Подобная работа над собственной биографией помогает рефлексировать различные стороны человеческой жизнедеятельности, определять природу ценностных ориентации и интересов и поэтому может применяться при различных методологических подходах.

2. Метод интерактивного моделирования ориентирован на сознательное воспроизведение регулярно возникающих различных индивидуальных и групповых ситуаций МК общения; глубже познаются интересы взаимодействующих сторон, их формы поведения, развивается способность к восприятию норм и ценностей чужой культуры.

3. Метод наблюдения предполагает целенаправленную и систематическую фиксацию различных проявлений национально-психологических особенностей людей без вмешательства в процессы жизни как этнической общности, так и вне ее.

4. Метод самооценки своей целью ставит выделение определенных типов поведения при МК общении и рассмотрение их под соответствующим углом зрения. Эта цель достигается посредством общественных опросов, структурированных наблюдений и тестов. Полученные результаты становятся темами для аналитических дискуссий и обсуждений о типах МК поведения и их результатах в МК общении.

5. Метод симуляции заключается в искусственном создании конкретных ситуаций МК общения и прогнозировании возможных вариантов и результатов исходя из различных точек зрения и аспектов.

Практика использования рассмотренных методов позволяет сделать вывод, что с их помощью могут сравнивать две или более культуры, акцентировать внимание как на общих трудностях процесса коммуникации, так и на частных случаях МК общения. Использование данных методов в процессе обучения МК коммуникации позволяет подготовить представителей различных культур к эффективным контактам с чужими культурами, научить их понимать своих партнеров по коммуникации и добиваться поставленных целей и результатов.

Ценностные установки

ЦЕННОСТНАЯ ОРИЕНТАЦИЯ - комплекс духовных детерминант деятельности людей или отд. человека, а также соответствующих им социально-психол. образований, к-рые интерпретируются в положит. ракурсе их значений. В качестве таких детерминант могут выступать представления, знания, интересы, мотивы, потребности, идеалы, а также установки, стереотипы, переживания людей.

Понятие «Ц.о.» используют применительно к отд. человеку или группе лиц, но не к об-ву в целом. В процессе целостного анализа об-ва используют понятия «ценности культуры», «духовные ценности культуры», «жизненные ценности». В последних случаях имеют в виду некие стратегич. детерминанты поведения больших групп людей, укорененных в течение длит. периодов времени в опр. социокультурной среде. Отсюда проистекают общие и отличит. признаки, существующие в трактовке и использовании понятий «Ц.о.», с одной стороны, и «ценности культуры», «жизненные ценности», с другой. Применение понятия «Ц.о.» отображает направленность анализа на преимущественно социальные (индивидуальные или групповые), синкретично-психол. проявления, в то время как понятия «ценности культуры», «жизненные ценности» ориентированы на изучение общекультурных явлений, в к-рых с большой определенностью вычленяются духовно-ориентационные, рационально-смысловые компоненты, а также проблемно-содержат. аспекты. Вместе с тем проявления как Ц.о., так и «ценностей культуры» трактуются как мощные мотиваторы культурного поведения человека; они служат стимулами для достижения разнообр. целей, для защиты неких ценностно-символич. императивов. Посредством и Ц.о., и «ценностей культуры» в том или ином об-ве формируются стандарты культурных оценок, определяется иерархия жизненных целей и выбор методов их достижения. Однако формы реализации указанных функций в том и другом случае осуществляются по-разному. Система Ц.о. выступает как аспект, сторона нормативно-ролевых структур поведения людей; в самой этой системе существует множество оперативных, неустойчивых элементов, хотя есть и глубоко укорененные стереотипы.

Система же «ценностей культуры» по большей части находит место в реализации экзистенциально-феноменологич. аспекта человеч. деятельности; ее компоненты более стабильны, динамика их изменений более замедленна, чем динамика элементов Ц.о., развиваемых на уровне поведения социальных групп или отд. человека.

Понятие Ц.о. впервые использовали как категорию анализа амер. социологи У. Томас и Ф. Знанецкий в 20-х гг. в ходе изучения польских крестьян, избравших постоянным местом жительства США. С тех пор проблематика Ц.о. исследуется в ряде научных дисциплин – эстетике, этике, социологии, психологии, философии. Широко применяют это понятие в социальной и культурной антропологии.

Невербальное общение

Специалистами по общению подсчитано, что современный человек произносит за день около 30 тысяч слов или примерно 3 тысячи слов в час. Речевое общение, как правило, сопровождается Несловесными действиями, помогающими понять и осмыслить речевой текст. Эффективность любых коммуникационных контактов определяется не только тем, насколько понятны собеседнику слова и другие элементы вербальной коммуникации, но и умением правильно интерпретировать визуальную информацию, то есть взгляд партнера, его мимику и жесты, телодвижения, позу, дистанцию, темп и тембр речи. Ведь даже если язык является самым эффективным и продуктивным инструментом человеческого общения, все же он не является единственным инструментом. Ученые установили, что с помощью языка мы передаем не более 35% информации своим собеседникам. Наряду с языком существует довольно большое число способов общения, которые также служат средством сообщения информации, и эти формы общения ученые объединили понятием «невербальная коммуникация». Жесты, мимика, позы, одежда, прически, окружающие нас предметы, привычные для нас действия – все они представляет собой определенный вид сообщений, получивших название невербальных сообщений, то есть происходящих без использования слов. На их долю приходится оставшиеся 65% информации, передающейся в процессе коммуникации.

Невербальная коммуникация представляет собой обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретацию. Она возможна потому, что за всеми этими знаками и символами в каждой культуре закреплено определенное значение, понятное окружающим. Невербальные сообщения способны передавать обширную информацию. Прежде всего, это информация о личности коммуникатора. Мы можем узнать о его темпераменте, эмоциональной состоянии в момент коммуникации, выяснить его личностные свойства и качества, коммуникативную компетентность, социальный статус, получить представление о его лице и самомнении.

Также через невербальные средства мы узнаем об отношении коммуникантов друг к другу, их близости или отдаленности, типе их отношений (доминирование – зависимость, расположенность – расположенность), а также динамике их взаимоотношений.

И наконец, это информация об отношениях участников коммуникации к самой ситуации: насколько они комфортно чувствуют себя в ней, интересно ли им общение или они хотят поскорее выйти из нее. В процессе межкультурной коммуникации невербальное общение является ее составной частью и взаимосвязано с вербальным общением. Элементы вербальной и невербальной коммуникации могут дополнять, опровергать и замещать друг друга.

+ Невербальное общение может дополнять вербальное сообщение: если вы улыбаетесь и говорите: «Привет, как дела?», то эти два действия дополняют друг друга.

+ Невербальное поведение может противоречить вербальным сообщениям: если вы не смотрите в глаза своему собеседнику и говорите: «С вами очень приятно беседовать», то такое невербальное действие опровергает ваше позитивное вербальное сообщение.

+ Невербальные поступки могут заменять вербальные сообщения. Ребенок может указать на игрушку вместо того, чтобы сказать: хочу эту игрушку».

+ Невербальные действия могут служить регуляторами вербального общения. Регулирование представляет собой использование невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми. Например, по кивку головы, взгляду, по интонации или наклону туловища мы можем понять, что пришла наша очередь вступить в разговор.

+ Невербальное действие может повторять вербальное сообщение: просьба говорить тише, сопровождаемая приложением указательного пальца к губам.

Специфика невербальной коммуникации

Невербальные сообщения всегда ситуативны, по ним можно понять нынешнее состояние участников коммуникации, но нельзя получить информацию об отсутствующих предметах или происшедших в другом месте явлениях, что можно сделать в вербальном сообщении. Невербальные сообщения являются синтетичными, их с трудом можно разложить на отдельные составляющие. Вербальные элементы коммуникации (слова, предложения, фразы) четко отделены друг от друга. Невербальные сообщения обычно произвольны и спонтанны. Даже если люди хотят скрыть свои намерения, они могут хорошо контролировать свою речь, но невербальное поведение кон-одю практически не поддается. Поэтому очень часто в реальной тактике коммуникации возникают ошибки из-за обобщения на основании лишь одного невербального действия. Невербальный язык люди, как правило, успешно осваивают сами в естественных условиях через наблюдение, копирование, подражание, а говорить детей учат специально, этому уделяет внимание и

семья, и социальные институты. Так, когда мы замечаем неискренность собеседника, мы зачастую ссылаемся на свою интуицию, говорим о шестом чувстве. На самом деле распознать собеседника нам позволяет внимание, часто неосознанное, к мелким невербальным сигналам, умение их читать и отмечать несовпадения со словами. Таким образом, невербальная коммуникация представляет собой многомерный, многослойный, аналоговый процесс, протекающий в основном неосознанно.

Физиологические и культурно-специфические основы невербальной коммуникации

Кроме того, постепенно проявились их определенные преимущества перед вербальными: они воспринимаются непосредственно и поэтому сильнее воздействуют на адресата, передают тончайшие оттенки отношения, эмоциональные оценки, с их помощью можно передавать информацию, которую трудно или по каким-то причинам неудобно выразить словами. В основе невербальной коммуникации лежат два источника – дологический и социальный, врожденный и приобретенный в виде социального опыта человека. Установлено, что мимика при выражении эмоций у человека приматов, некоторые жесты, телодвижения являются врожденными и служат сигналами для получения ответной реакции. Об это говорят эксперименты со слепыми и глухими детьми, у которых не было возможности у кого-то увидеть, а потом симитировав 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. Люди зафиксировали довольно много правил невербального общения у животных и птиц: 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 общенациональный 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;
- 2) ненамеренные знаки, употребление которых связано с привычками человека;
- 3) собственно коммуникативные знаки.

Использование в коммуникации невербальных средств происходит в основном спонтанно. Это обусловлено как низшими уровнями центральной нервной системы, так и высшими, отвечающими за коммуникацию. Разумеется, в какой-то степени невербальные элементы поддаются контролю, но даже при очень хорошем самообладании может произойти «утечка» информации.

Невербальные элементы коммуникации

Рассмотрение элементов невербальной коммуникации помогает лучше понять способы, с помощью которых выражается межкультурный смысл общения. В этом отношении важнейшей особенностью невербальной коммуникации является то, что она осуществляется с помощью всех органов чувств: зрения, слуха, осязания, вкуса, обоняния, каждый из которых образует свой канал коммуникации. На основе слуха возникает акустический канал невербальной коммуникации, по нему поступает паравербальная информация. На основе зрения складывается оптический канал, по которому поступает информация о мимике и телодвижениях (кинесике) человека. Оно позволяет оценить позу и пространственную ориентацию коммуникации (проксемику). На основе осязания работает тактильный канал, на основе обоняния – ольфакторный. К невербалике также относят понимание и использование времени – хронемiku. Все элементы невербальной коммуникации тесно связаны друг с другом, они могут взаимно дополнять друг друга и вступать в противоречие друг с другом.

Кинесика

Кинесика представляет собой совокупность жестов, поз, телодвижений, используемых при коммуникации в качестве дополнительных выразительных средств общения. Кин – мельчайшая единица движения. Элементами кинесики являются: жесты, мимика, позы и взгляды, которые имеют как физиологическое происхождение, так и социокультурное. Жесты – это различного рода движения тела, рук или кистей рук, сопровождающие в процессе коммуникации речь человека и выражающие отношение человека непосредственно к собеседнику к какому-то событию, другому лицу, какому-либо предмету, свидетельствующие о желаниях и состоянии человека. Жесты могут быть произвольными и непроизвольными, культурно обусловленными и физиологичными. Их можно классифицировать следующим образом.

+ Иллюстраторы.

+ Конвенциональные жесты – могут быть прямо переведены в слова, употребляются сознательно и являются условными движениями. Часто их используют вместо слов, которые неловко высказать вслух.

+ Модальные жесты – выражают эмоциональное состояние человека, его оценку окружающего, отношение к предметам и людям, сигнализируют об изменении активности субъекта в ходе коммуникации.

+ Жесты, используемые в различных ритуалах.

Мимика представляет собой все изменения выражения человека, которые можно наблюдать в процессе общения. Она является важнейшим элементом невербальной коммуникации.

Решающим фактором при этом становятся культурные традиции. Если в соответствии с нормальной культуры мужчина не должен публично проявлять страх, открыто плакать, ему придется сдерживать свои эмоции, иначе он будет осужден общественным мнением. Существуют ситуации, когда мы должны маскировать свои чувства: ревность, разочарование и др.

Окулистика – использование движения глаз или контакт глаз в процессе коммуникации. С помощью глаз также можно развить богатую гамму человеческих чувств и эмоций. Напри-р, визуальный контакт может обозначать начало разговора, в процессе беседы он является знаком внимания, поддержки или, против, прекращения общения, он также может указывать на окончание реплики или беседы в целом. Специалисты часто сравнивают взгляд с прикосновением, он психологически сокращает дистанцию между людьми. Поэтому длительный взгляд (особенно представителя противоположного пола) может быть признаком шленности. Вместе с тем часто такой взгляд вызывает беспокойство, страх и раздражение. Прямой взгляд может воспринимается и как угроза, стремление доминировать. Исследования прочем окулистки показали, что человек способен воспринимать чужой взгляд без дискомфорта не более трех секунд. Как и прочие элементы невербальной коммуникации, «поведение глаз» отличается в разных культурах и может стать причиной непонимания в межкультурной коммуникации. Например, если в США белый преподаватель делает замечание черному студенту и он в ответ опускает глаза, вместо того, чтобы прямо смотреть на преподавателя, тот может разозлиться. Дело в том, что черные американцы рассматривают опущенный взгляд как проявление уважения, а белые американцы расценивают как знак уважения и внимания прямой взгляд.

Камбоджийцы считают, что встретить взгляд другого человека является оскорблением, так как это означает вторжение в их внутренний мир. Отвести глаза здесь считается признаком хорошего тона.

Существенным аспектом кинезиса является поза – положение человеческого тела и движения, которые принимает человек в процессе коммуникации. Это одна из наименее подконтрольных сознанию форм невербального поведения, поэтому при наблюдении за ней

можно получить значимую информацию о состоянии человека. По позе можно судить, напряжен человек или раскован, настроен на беседу или хочет поскорее уйти. Известно около 1000 различных устойчивых положений, которые способно принимать человеческое тело. В коммуникативистике при общении принято выделять три группы поз.

+ Включение или исключение из ситуации (открытость или закрытость для контакта). Закрытость достигается скрещиванием на груди рук сплетенными в замок пальцами, фиксирующими колени в позе «нога на ногу», отклонение спины назад и др. При готовности к общению человек улыбается, голова и тело повернуть к партнеру, туловище наклонено вперед.

+ Доминирование или зависимость. Доминирование проявляется в «нависании» над партнером, похлопывании его по плечу, руке на плече собеседника. Зависимость – взгляд снизу вверх, сутулость.

+ 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 кинезиса, позы различаются не только в разных культурах, но и в рамках одной культуры в социальных и половозрастных группах. Так, почти все западные люди сидят на стуле, положив ногу на ногу. Но если этот человек, находясь в Таиланде, сядет так и направит свою ногу на тайца, тот почувствует себя униженным и обиженным. Дело в том, что тайцы считают ногу самой неприятной и низкой частью тела. Если североамериканский студент может сидеть перед профессором так, как ему удобно, в африканских и азиатских культурах это сочтут за отсутствие уважения и почтительности. С позой тесно связана походка человека. Ее характер указывает как на физическое самочувствие и возраст человека, так и на его эмоциональное состояние. Важнейшими факторами походки человека являются ритм, скорость, длина шага, степень напряженности, положение верхней части туловища и головы, сопроводительные движения рук, положение носков ноги. Эти параметры формируют разные типы походки – ровной, плавной, уверенной, твердой, тяжелой, виноватой и др.

Походка с резко выпрямленной верхней частью туловища производит впечатление гордого вышагивания (как на ходулях) и выражает надменность и высокомерие. Ритмичная походка, как правило, является свидетельством воодушевленного и радостного настроения человека. Походка размашистыми, большими шагами является выражением целеустремленности, предприимчивости и усердия ее владельца. Если при ходьбе раскачивается верхняя часть туловища и активно двигаются руки, то это служит верным признаком того, что человек находится во власти своих переживаний и не желает

поддаваться чьему-либо влиянию. Короткие и мелкие шаги показывают, что человек с такой походкой держит себя в руках, демонстрируя осторожность, расчетливость и в то же время изворотливость. И, наконец, волочащаяся, медленная походка говорит или о плохом настроении или об отсутствии заинтересованности; люди с такой походкой чаще всего ершисты, не обладают достаточной дисциплиной. Последним элементом кинесики является манера одеваться, которая целиком обусловлена спецификой той или иной культуры. Иногда по одежде мы узнаем о событиях в жизни человека (свадьба, похороны). Форменная одежда указывает на профессию ее владельца. Так, человек в полицейской форме уже одним своим присутствием может призвать к порядку. Одежда может выделить человека, сфокусировав на нем внимание, а может помочь затеряться в толпе. Если девушка желает произвести впечатление или установить с кем-то отношения, то она надевает свое лучшее платье. Если при этом она оденется неряшливо, то, вероятнее всего, не сможет достигнуть необходимого общения.

Тактильное поведение

Сложилось особое научное направление, изучающее значение и роль прикосновений при общении, которое получило название такесики.

Люди прикасаются друг к другу по разным причинам, разными способами и в разных местах. Ученые, изучающие тактильное поведение людей, считают, что в зависимости от цели и характера прикосновения можно разделить на следующие типы:

- профессиональные — они носят безличный характер, человек при этом воспринимается только как объект общения (осмотр врача);
- ритуальные — рукопожатия, дипломатические поцелуи;
- дружеские;
- любовные.

Как утверждают результаты исследований различных культур, в одних из них прикосновение очень распространено, а в других оно совсем отсутствует.

Культуры, принадлежащие к первому типу, получили название контактных, а ко второму — дистантных. К контактным культурам принадлежат латиноамериканские, восточные, южно-европейские культуры. Так, арабы, евреи, жители Восточной Европы и средиземноморских стран используют прикосновения при общении довольно активно. В противоположность им североамериканцы, азиаты и жители Северной Европы принадлежат к низкоконтakтным культурам. Представители этих культур предпочитают находиться при общении на расстоянии от собеседника, причем азиаты используют большую дистанцию, нежели североамериканцы и североевропейцы. Немцы, англичане и другие англосаксонские народы считаются людьми, которые 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 половой принадлежности.

В азиатских культурах через прикосновение передаются, кроме прочего, также чувства патронирования и превосходства. Прикосновение к плечу или спине в них означает дружбу. В арабских и некоторых восточно-европейских странах выражение дружеских чувств происходит в форме крепких объятий. Среди мусульман объятия являются выражением мусульманского братства, впрочем, в тактильной коммуникации есть и свои запреты: в азиатских культурах, например, нельзя прикасаться к голове собеседника, что рассматривается как обида. Поэтому, в азиатских культурах учителя зачастую бьют учеников по голове, и ученики воспринимают это как обидное наказание. Исторически сложилось несколько видов рукопожатий, каждое из которых имеет свое символическое значение.

+ Ладонь, повернутая вверх под ладонью партнера, означая 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.

Сенсорика

Сенсорика представляет собой тип невербальной коммуникации, основывающийся на чувственном восприятии представители других культур. Наряду со всеми другими сторонами невербальной коммуникации отношение к партнеру формируется на основе ощущений органов чувств человека. В зависимости от того, как мы чувствуем запахи, ощущаем вкус, воспринимаем цветовые и звуковые сочетания, ощущаем тепло тела собеседника, мы строим наше общение с этим собеседником. Эти коммуникативные функции человеческих органов чувств позволяют считать их инструментами невербальной коммуникации. Особенно большое значение в общении имеют запахи. Это, прежде всего, запахи тела и используемой человеком косметики. Мы можем отказаться от общения с человеком, если сочтем, что от него плохо пахнет. Особенности национальной кухни также сильно различаются у разных народов. Цветовые сочетания, используемые в разных культурах, тоже сильно варьируются. Нам могут не нравиться эти сочетания, узоры, они могут казаться слишком яркими или чересчур блеклыми. Слуховые предпочтения также

зависят от конкретной культуры. Именно поэтому так сильно отличается музыка у разных народов. Чужая музыка нередко кажется странной, непонятной и некрасивой. Все сенсорные факторы действуют совместно и в результате создают сенсорную картину той или иной культуры.

Проксемика

Проксемика – это использование пространственных отношений при коммуникации. Данный термин был введен американским психологом 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 отличаются в разных культурах и являются довольно значимыми для коммуникации. Каждый человек для нормального своего существования считает, что определенный объем пространства вокруг него является его собственным и нарушение этого пространства рассматривает как вторжение во внутренний мир, как недружественный поступок. Поэтому общение людей всегда происходит на определенном расстоянии друг от друга, и это расстояние является важным показателем типа, характера и широты отношений между людьми. Тем самым изменение дистанции между людьми при общении является частью процесса коммуникации. Кроме того, дистанция партнеров по коммуникации зависит также от таких факторов, как пол, раса, принадлежность к какой-либо культуре или субкультуре, конкретика социальных обстоятельств и др. Э. Холл в результате своих наблюдений выделил четыре зоны коммуникации:

- + интимную – разделяющую достаточно близких людей, не желающих посвящать в свою жизнь третьих лиц;
- + личную – расстояние, которое поддерживает индивид при общении между собой и всеми другими людьми;
- + социальную – дистанция между людьми при формальном и светском общении;
- + публичную – дистанция общения на публичных мероприятиях (собраниях, в аудитории и др.).

Интимная зона коммуникации располагается наиболее близко к телу человека, и в ней он чувствует себя в безопасности. Практически во всех культурах мира вторгаться в чужую интимную зону вообще не принято. Учеными доказано, что чем сильнее человеку мешает чье-то приближение, тем больше в его крови вырабатывается гормонов борьбы. В такой момент человек, как правило, готовится к самозащите. Это заложено природой, гормоны стресса помогают организму либо справиться с внешней опасностью, либо убежать от нее. Если нет возможности осуществить то или другое, тогда гормон борьбы

превращается в «яд». По этой причине человек, нарушивший интимную зону партнера по общению, причиняет ему и психологический, и физиологический вред. Однако для процесса коммуникации наиболее важным является личное пространство, непосредственно окружающее тело человека. Эта зона равняется 45–120 сантиметров, 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. В азиатских культурах личное пространство может зависеть и от кастовой принадлежности участников коммуникации. Социальная зона – это то расстояние, на котором мы держимся при общении с незнакомыми людьми или при общении с малой группой людей. Социальная (общественная) зона располагается в промежутке от 120 до 260 см. Она наиболее удобна для формального общения, поскольку позволяет ее участникам не только слышать партнера, но и видеть. Поэтому такое расстояние принято сохранять при деловой встрече, совещании, дискуссии, пресс-конференции и пр. Социальная зона граничит с личной, и в ней, как правило, происходит большая часть формальных и служебных контактов. В ней происходит 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 приводят к неудачным результатам коммуникации.

Публичная зона – это расстояние, предпочтительное при коммуникации с большой группой людей, с массовой аудиторией. Зона предполагает такие формы общения, как собрания, презентации, лекции, доклады и речи и пр. Публичная зона начинается с расстояния от 3,5 метров и может простирается до бесконечности, но в пределах сохранения коммуникационного контакта. Поэтому публичную зону еще называют открытой. Наиболее часто публичную зону коммуникации можно наблюдать во время совершения светских или религиозных церемоний, когда глава государства или глава религиозного института находятся на почтительном расстоянии от большинства людей.

Хронемика

Хронемика – это 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 отличается в разных культурах. Исследования хронемики различных культур позволяют выделить две основные модели использования времени: монокронную и полихронную. При монокронной модели время представляется в виде дороги или длинной ленты, разделенной на сегменты. Это разделение времени на части

приводит к тому, что человек в данной культуре предпочитает одновременно заниматься только одним делом, а также разделяет время для дела и для эмоциональных контактов. В полихронной модели нет такого строгого расписания, человек там может заниматься несколькими делами сразу. Время здесь воспринимается в виде пересекающихся спиральных траекторий или в виде круга. Крайним случаем являются культуры, в языке которых вообще нет слов, относящихся ко времени (например, североамериканских индейцев).

Если в монохронной культуре время постоянно отслеживается, считается, что время – деньги, в полихронной культуре такой необходимости нет, о точном использовании времени даже не задумываются. Хронемика также изучает ритм, движение и расчет времени в культуре. Так, в крупных городах мы должны идти по улицам быстрее, чем в маленьких деревушках. 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, отсчитывает время очень точно: «к двум часам», «завтра в 15.30» и т.д. Одной из наиболее частых помех в межкультурной коммуникации является ситуация, когда один собеседник оперирует формальным временем, а его оппонент, принадлежащий к другой культуре, – неформальным. Первый приходит на встречу к двум часам дня, а другой – примерно во второй половине дня, если приходит вообще.

Паравербальная коммуникация

Смысл высказывания может меняться в зависимости от того, какая интонация, ритм, тембр были использованы для его передачи. Речевые оттенки влияют на смысл высказывания, сигнализируют об эмоциях, состоянии человека, его уверенности или неуверенности и т.д. Поэтому наряду с вербальными и невербальными средствами коммуникации в общении используются и паравербальные средства, которые представляют собой совокупность звуковых сигналов, сопровождающих устную речь, привнося в нее дополнительные значения. Примером такого рода может служить интонация, сигнализирующая нам о вопросительном характере предложения, сарказме, отвращении, юморе и т.д. То есть при паравербальной коммуникации информация передается через голосовые оттенки, которым в разных языках придается определенный смысл. Поэтому произнесенное слово никогда не является нейтральным. То, как мы говорим, иногда важнее самого содержания сообщения.

Действие паравербальной коммуникации базируется на использовании механизма ассоциаций человеческой психики. Ассоциации представляют собой способность нашего интеллекта восстанавливать прошлую информацию благодаря свежей информации,

которая в данный момент принимается человеком, то есть когда одно представление вызывает другое. Эффект в данном случае достигается благодаря тому, что говорящий создает общее информационное поле взаимодействия, которое помогает собеседнику понимать партнера. Средствами достижения эффективной коммуникации здесь служат следующие характеристики человеческого голоса.

■ **Скорость речи.** Оживленная, бойкая манера говорить, быстрый темп речи свидетельствуют от импульсивности собеседника, его уверенности в своих силах. И, напротив, спокойная медленная манера речи указывает на невозмутимость, рассудительность, основательность говорящего. Заметные колебания скорости речи обнаруживают недостаток уравновешенности, неуверенность, легкую возбудимость человека.

■ **Громкость.** Большая громкость речи присуща, как правило, искренним побуждениям либо кичливости и самодовольству. В то время как малая громкость 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.

■ **Артикуляция.** Ясное и четкое произношение слов свидетельствует о внутренней дисциплине говорящего, его потребности в ясности. Неясное, расплывчатое произношение свидетельствует об уступчивости, неуверенности, вялости воли.

■ **Высота голоса.** 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.

■ **Режим речи.** Ритмическое говорение означает богатство чувств, уравновешенность, хорошее настроение. Строго циклическое говорение показывает сильное осознание переживаемого, напряжение воли, дисциплину, педантичность. Угловато-отрывистая манера служит выражением трезвого, целесообразного мышления.

Назначение паравербальной коммуникации заключается в том, чтобы вызвать у партнера те или иные эмоции, ощущения, переживания, которые необходимы для достижения определенных целей и намерений. Такие результаты обычно достигаются с помощью паравербальных средств общения, к которым относятся: просодика – это темп речи, тембр, высота и громкость голоса; экстралингвистика – это паузы, кашель, вздохи, смех и плач (то есть звуки, которые мы воспроизводим с помощью голоса).

Паравербальная коммуникация основывается на тональных и тембровых особенностях языка и их использовании в культуре. На этом основании можно выделять тихие и громкие культуры. В Европе, например, американцев осуждают за их манеру говорить слишком громко. Эта их черта вызвана тем обстоятельством, что очень часто для общительных американцев не имеет никакого значения, слушают ли 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.

Культурно-специфические особенности паравербальной коммуникации выражаются и в скорости речи. Так, например, финны говорят относительно медленно и с длинными паузами. Эта языковая особенность создала им имидж людей, которые долго думают и неторопливо действуют. К быстро говорящим культурам относятся носители романского языка (французы, румыны, молдаване, цыгане). По этому показателю немцы занимают среднее положение, хотя скорость речи выше в Берлине и ниже на севере Германии.

Следующим средством паравербальной коммуникации является манера, с одной стороны, говорить многословно, а с другой, лаконично, не используя слишком много слов. Во многих культурах часто содержание сказанного имеет второстепенный характер. Высоко ценится такая манера у арабов, в языке и литературе которых содержание и значение сказанного не является главным. Там предпочтение отдается игре слов. Разные слова могут употребляться в одном и том же значении. Арабы очень любят выразить одну и ту же мысль разными словами.

Этническая идентичность

Интенсивное развитие МК контактов делает актуальной проблему не только культурной, но и этнической идентичности. Это вызвано целым рядом причин. Во-первых, в современных условиях, как и раньше, культурные формы жизнедеятельности с необходимостью предполагают принадлежность человека не только к какой-либо социокультурной группе, но и к этнической общности. Среди многочисленных социокультурных групп более стабильными являются устойчивые во времени этносы. Благодаря этому этнос является для человека самой надежной группой, которая может обеспечить ему необходимую безопасность и поддержку в жизни.

Во-вторых, следствием бурных и разносторонних культурных контактов становится ощущение нестабильности окружающего мира. Когда окружающий мир перестает быть понятным, начинается поиск того, что помогло бы восстановить его целостность и упорядоченность, защитило бы от трудностей. В этих обстоятельствах все больше людей (даже молодых) начинают искать поддержку в проверенных временем ценностях своего этноса, которые в данных обстоятельствах оказываются самыми надежными и понятными. Результатом становится усиление чувства внутригруппового единства и солидарности. Через осознание своей принадлежности к этносам люди стремятся найти выход из состояния социальной беспомощности, почувствовать себя частью общности, которая обеспечит им ценностную ориентацию в динамичном мире и защитит от больших невзгод.

В-третьих, закономерностью развития любой культуры всегда была преемственность в передаче и сохранении ее ценностей, так как человечеству необходимо самовоспроизводиться и саморегулироваться. Это во все времена происходило внутри этносов путем связи между поколениями. Если бы этого не было, то человечество не развивалось бы.

Содержание этнической идентичности составляют разного рода этносоциальные представления, разделяемые в той или иной степени членами данной этнической группы. Эти представления формируются в процессе внутрикультурной социализации и во взаимодействии с другими народами. Значительная часть этих представлений является результатом осознания общей истории, культуры, традиций, места происхождения и государственности. В этносоциальных представлениях отражаются мнения, убеждения, верования, идеи, которые получают свое выражение в мифах, легендах, исторических повествованиях, обыденных формах мышления и поведения. Центральное место среди этносоциальных представлений занимают образы собственной и других этнических групп. Совокупность этих знаний связывает членов данной этнической группы и служит основой ее отличия от других этнических групп.

Этническая идентичность – это не только принятие определенных групповых представлений, готовность к сходному образу мыслей и разделяемые этнические чувства. Она также означает построение системы отношений и действий в различных межэтнических контактах. С ее помощью человек определяет свое место в полиэтническом обществе и усваивает способы поведения внутри и вне своей группы.

Для каждого человека этническая идентичность означает осознание им своей принадлежности к определенной этнической общности. С ее помощью человек солидаризируется с идеалами и стандартами своего этноса и разделяет другие народы на похожие и непохожие на свой этнос. В итоге выявляется и осознается универсальность и

неповторимость своего этноса, его культуры. Однако этническая идентичность – это не только осознание своей тождественности с этнической общностью, но и оценка значимости членства в ней. Кроме того, она дает человеку наиболее широкие возможности для самореализации. Эти возможности опираются на эмоциональные связи с этнической общностью и моральные обязательства по отношению к ней.

Этническая идентичность очень важна для МК. Общеизвестно, что нет личности внеисторической, вненациональной, каждый человек принадлежит к той или иной этнической группе. Основой социального положения каждого индивида является его культурная или этническая принадлежность. Новорожденный не имеет возможности выбрать себе национальность. С появлением на свет в определенной этнической среде его личность формируется в соответствии с установками и традициями его окружения. Не возникает проблемы этнического самоопределения у человека, если его родители принадлежат к одной и той же этнической группе и его жизненный путь проходит в ней. Такой человек легко и безболезненно идентифицирует себя со своей этнической общностью, поскольку механизмом формирования этнических установок и стереотипов поведения здесь служит подражание. В процессе повседневной жизнедеятельности он усваивает язык, культуру, традиции, социальные и этнические нормы родного этнического окружения, формирует необходимые навыки коммуникации с другими народами и культурами.

Стратегии поддержания этнической идентичности

Наиболее естественным для человека является стремление сохранить или восстановить позитивную этническую идентичность, которая дает ощущение психологической безопасности и стабильности. Для этого используется когнитивная стратегия, названная А. Тэшфелом и Дж. Тернером стратегией социального творчества [Tajfel, Turner, 1986]. Она может принимать различные формы, связанные с пересмотром критериев или объектов сравнения.

Для большинства индивидов характерна моноэтническая идентичность, совпадающая с «объективной» этничностью. При благоприятных социально-исторических условиях позитивная этническая идентичность сопровождается патриотизмом, гордостью за достижения своего народа и его великих представителей, адекватно высокой самооценкой, чувством собственного достоинства и т.п. На основании результатов многочисленных исследований можно считать доказанным, что «формирование этнической идентичности по типу «нормы» (позитивная этническая идентичность) предполагает соотношение в структуре идентичности позитивного образа собственной

этнической группы с позитивным ценностным отношением к другим этническим группам» [Дробижева и др., 1996, с. 332].

Но позитивная этническая идентичность может проявляться и по-другому. В своей крайней форме она представляет собой этническую гиперидентичность, которая доминирует в иерархии социальных идентичностей индивида и сопровождается враждебными стереотипами, предубеждениями к представителям других этнических групп, уклонением от тесного взаимодействия с ними и нетерпимостью в межатническом взаимодействии. Так, моноэтнические казахи – респонденты уже упоминавшегося исследования – продемонстрировали низкую толерантность к русским в сфере близкого общения: 77,6% респондентов исключали возможность своего брака с русскими, а 19,5% предвидели распад такого брака. Их гиперидентичность особенно ярко проявилась в том, что 71,6% респондентов обиделись бы, если бы их посчитали по характеру похожими на русских [Донцов, Стефаненко, Уталиева, 1997]. Как отмечал еще К. Левин (1890-1947), этническая гиперидентичность негативно влияет и на ее обладателя:

Моноэтническая идентичность с чужой этнической группой (измененная этническая идентичность), как уже отмечалось, возможна в случаях, когда в полиэтническом обществе чужая группа расценивается как имеющая более высокий экономический, социальный и прочий статус, чем своя. Конечным результатом идентификации с чужой группой является полная ассимиляция, т.е. принятие ее традиций, ценностей, норм, языка и т.п. вплоть до – при условии принятия индивида группой – полного растворения в ней'. Например, приоритетное положение русского языка в Казахстане в советский период привело к значительному снижению значимости собственного языка как жизнеспособного средства коммуникации и к языковой ассимиляции части казахов, прежде всего горожан. По результатам репрезентативного социологического исследования, проведенного уже в независимом Казахстане, в середине 90-х годов 74,5% казахов свободно владело русским языком и только 71% – казахским. Языковая ассимиляция части казахов в СССР отражала стратегию индивидуальной мобильности, желание интегрироваться в доминантную группу и таким образом приобрести позитивную социальную идентичность.

Сильная, хотя и разного уровня интенсивности, идентификация с двумя группами ведет к формированию биэтнической идентичности. Имеющие такую идентичность люди обладают психологическими особенностями обеих групп, осознают свое сходство с ними и обладают бикультурной компетентностью. Хотя в нашем исследовании казахи-билингвы четко декларировали свою принадлежность к казахскому этносу, они приписывали себе как качества, свойственные, с их точки зрения, казахам, так и качества, характеризующие типичного русского, а более половины из них согласились бы, что по характеру они похожи

на русских. Иными словами, результаты продемонстрировали отсутствие у билингвов и «казахского» внутригруппового фаворитизма, и предубеждений к представителям русского народа [Донцов, Стефаненко, Уталиева, 1997].

В настоящее время предпринимаются попытки выделить типы биэтнической идентичности, иными словами, различные способы поддержания индивидом связей с двумя культурами, а также стадии ее формирования. Человеком с биэтнической идентичностью в этом случае рассматривается индивид, в восприятии которого происходит частичное совмещение двух культур, а различие в типах бикультурализма проистекает из-за разного восприятия своего места в них [Phinney, Devich-Navarro, 1997]. Идентичность индивида, который осознает себя находящимся в области слияния двух культур, так и называют – слившейся. А идентичность, обладая которой индивид в разных ситуациях осознает свою принадлежность к разным культурам, вернее, к их не слившимся в его восприятии частям, называют чередующейся. В этом случае человек с бикультурной компетентностью «переключает коды», в прямом и переносном смысле переходя с одного языка на другой. Чередование идентичностей может происходить ежедневно: мексиканец – гражданин США во втором поколении – в первой половине дня – в школе – может осознавать себя англоязычным белым американцем, а во второй половине дня – дома – чиканос.

Проблема стадийного формирования биэтнической идентичности разрабатывается в Финляндии на примере подростков – иммигрантов из бывшего СССР [Jasinskaja-Lahti, 2000]. Согласно полученным результатам, все обследованные подростки' обладали биэтнической идентичностью, однако пропорции «русскости» и «финнскости» изменялись в зависимости от продолжительности их пребывания в Финляндии. Был выявлен переход от более интенсивного чувства принадлежности к финнам на первом году жизни в Финляндии через стадию слабой идентификации с обеими группами к формированию четкой биэтнической идентичности с превалированием ее русского компонента после трех лет пребывания в стране.

Именно биэтническая идентичность наиболее благоприятна для представителя группы меньшинства в полиэтническом обществе, так как позволяет органично сочетать разные ракурсы восприятия мира, овладевать богатствами еще одной культуры без ущерба для ценностей собственной'. Эмпирически доказано, что дети с биэтнической ориентацией имеют большую свободу когнитивных стилей, большую степень адаптивности и креативности [Phinney, 1990].

С этой точки зрения интересна попытка выделения этапов личностного роста индивидов, взаимодействующих с представителями других культур и получающих социальную поддержку. Согласно этой модели, в процессе успешной адаптации человек

проходит три этноцентристских этапа (отрицание различий; защита от различий с их оценкой в пользу своей группы; минимизация различий) и три этнорелятивистских этапа (принятие различий; адаптация к различиям между культурами или этносами, т.е. способность не только их признавать, но и действовать соответствующим образом; интеграция, т.е. применение этнорелятивизма к собственной идентичности) [Bennett, 1986]. Позицию индивида на высшем этапе личностного роста М. Беннетт называет конструктивной маргинальностью, что соответствует таким понятиям, как человек – посредник между культурами, человек мультикультуры.

Осознание и принятие своей принадлежности к двум этническим общностям благотворно сказывается и на личностном росте выходцев из межэтнических браков. Прекрасно сказала об этом Н. Н. Берберова, армянка по отцу и русская по матери:

Модель двух измерений этнической идентичности не описывает всех ее возможных форм и – соответственно – стратегий сохранения индивидом и группой субъективного благополучия при неблагоприятном межэтническом сравнении. Правда, имплицитно в ней заложена еще одна форма идентичности: если существуют разные уровни осознания своей принадлежности к одной или нескольким этническим группам, следовательно, возможен и его нулевой уровень. Иными словами, возможна слабая, четко не выраженная этническая идентичность или даже ее полное отсутствие, по крайней мере на осознаваемом уровне. В качестве стратегии сохранения личностного благополучия она проявляется в отрицании «значимости этнического фактора и этнической принадлежности как в своей жизни, так и в обществе в целом» [Шлягина, Данзаева, 1997, с. 352].

Разные формы подобной стратегии переструктуризации идентичности позволяют членам групп меньшинств сохранить позитивную идентичность, исключив из нее вызывающую беспокойство этническую составляющую. Во-первых, она может проявляться в предпочтении личностной идентичности перед этнической и социальной в целом, в осознании себя прежде всего уникальным индивидом, а не членом группы.

Во-вторых, возможна переструктуризация социальной идентичности с вытеснением из нее этнической идентичности. Проявление этой стратегии было обнаружено в уже упомянутом казахстанском исследовании: при заполнении теста Куна – Макпартланда «Кто я?» этническую принадлежность намного чаще указывали респонденты, знающие казахский язык (71,6%), чем не владеющие им (12,5%). Иными словами, респонденты с низким уровнем компетентности в казахском языке, чувствуя некоторую «ущербность» в качестве членов этнической группы, стремились защитить свою самооценку, вытесняя из структуры самокатегоризации этническую принадлежность и заменяя ее другими категориями [Донцов, Стефаненко, Уталиева, 1997].

Какие категории использует индивид, чтобы уйти от переживаний, связанных с принадлежностью к этнической группе? При формировании социальной идентичности он может опираться на гражданскую идентичность. Или причислять себя к широким наднациональным общностям – европейцам, гражданам мира и т.п., т.е. декларировать космополитическую идентичность. Но в иерархии социальных идентичностей индивида более значимой, чем этническая идентичность, может оказаться и идентичность с малой группой, прежде всего с семьей.

Однако вытеснение из структуры социальной идентичности одной из ее важнейших составных частей – этнической идентичности – грозит, с одной стороны, потерей целостности Я-образа, а с другой – потерей связей с какой бы то ни было культурой. Утрата этнической идентичности может привести к негативным последствиям для идентичности человека в целом, что проявляется, например, в негритянском ощущении «я – никто», невидимости, безымянноеTM, безликости [Эриксон, 19966].

Сущность этноцентризма и его роль в мкк

При контактах с другими культурами большинство людей судят о чужих культурных ценностях, используя в качестве образца и критерия культурные ценности собственного этноса. Такой тип ценностного суждения принято называть этноцентризмом. Этноцентризм представляет собой психологическую установку воспринимать и оценивать другие культуры и поведение их представителей через призму своей культуры. Чаще всего этноцентризм подразумевает, что собственная культура превосходит другие культуры, и в этом случае она расценивается как единственно правильная, превосходящие все другие, которые, таким образом, недооцениваются. Все, что отклоняется от норм, обычаев, системы ценностей, привычек, типов поведения собственной культуры, считается низкопробным и классифицируется как неполноценное по отношению к своему. Собственная культура ставится в центр мира и рассматривает себя как меру всех вещей. Этноцентризм означает, что ценности других культур рассматриваются и оцениваются с точки зрения своей собственной культуры.

Этноцентристское видение мира имеет глубокие корни в человеческой истории. Еще в античности греки жестко делили все народы на эллинов и варваров. Уже в сочинениях Геродота варвар описывался как чужеродный и отталкивающий, необразованный, неуклюжий, тупой, нелюдимый. Он раболепен, труслив, полон необузданных страстей, своенравен, страшен, жесток, неверен, жаден. Примерно аналогичные оценки давали китайцы гуннам: «Эти варвары выглядят как звери, и поэтому их дружественные речи

ничего не стоят». Для римлян германцы были «мужчинами, у которых общими с людьми были только голоса и размер тела».

Уничижительное отношение к другим народам и культурам основывается на убеждении, что они являются «нечеловеческими», «чужими». Это встречается у самых разных народов мира: у эскимосов на Севере, у южноафриканской народности банту, у народа сан в Юго-Восточной Азии. Превосходство собственной культуры выглядит естественным и имеет положительную оценку, «чужое» же представляется в странном, неестественном виде. Бесспорная абсолютизация собственной культуры закономерно принижает ценность чужих культур, считая их худшими и низшими. Носители такого типа мировоззрения не осознают, что другие народы развивают свою культуру для того, чтобы сделать осмысленной свою собственную жизнь и установить порядок в своих собственных обществах. Как отмечают К. Ситарам и Г. Когделл, иерархическая система Востока и кастовая система Южной Азии сложились в соответствующих культурах более двух тысячелетий назад для упорядочения общественной жизни, и она успешно сыграла свою историческую роль. Но европейцам кастовая и иерархическая системы общественного устройства кажутся сегодня ужасными. И напротив, горизонтальная система западных культур кажется азиатам ненормальной и непонятной. Они до сих пор убеждены, что абсолютного равенства между людьми не существует, и недоверчиво относятся к так называемому равенству западных культур.

Исследования этноцентризма, проведенные Д. Кемпбеллом и его коллегами, показали, что для него свойственно:

- считать то, что происходит в своей культуре, естественным и правильным, а то, что происходит в других культурах, неестественным и неправильным;
- рассматривать обычаи своей группы как универсальные: что хорошо для нас, то хорошо и для других;
- воспринимать нормы и ценности своей этнической группы как безусловно верные;
- оказывать при необходимости всестороннюю помощь членам своей группы;
- действовать в интересах своей группы;
- чувствовать неприязнь по отношению к другим этническим группам;
- гордиться своей группой.

Этноцентристская переоценка собственной культуры встречается у многих народов в разных регионах мира. Высокая оценка собственной культуры и принижение чужих культур основываются на том обстоятельстве, что многие народы и племена еще на раннем этапе своей истории обозначили себя как «людей», а все, что находилось за пределами их культуры, было обозначено как «нечеловеческое», «варварское». Такого рода убеждения

встречаются у многих народов во всех регионах мира: у эскимосов Северной Америки, у африканского племени банту, у азиатской народности сан, в Южной Америке у народа мундуруку. Чувство превосходства было также ярко выражено в свое время и у европейских колонизаторов: большинство европейцев рассматривали неевропейских жителей колоний как социально, культурно и расово неполноценных, а свой собственный образ жизни, разумеется, как единственно верный. Если у туземцев были иные религиозные представления, они становились язычниками, если у них были свои сексуальные представления и табу, их называли безнравственными, если они не старались усердно работать, то считались ленивыми, если они не разделяли мнение колонизаторов, их называли тупыми. Провозглашая собственные стандарты абсолютными, европейцы осуждали всякое отклонение от европейского образа жизни, не допуская при этом мысли о том, что туземцы могут иметь собственные стандарты.

Большинство культурных антропологов сходятся во мнении, что этноцентризм в той или иной степени свойственен любой культуре. Во многих из них принято считать, что смотреть на другие культуры через призму своей культуры является естественным, и это имеет как положительные, так и отрицательные моменты. Положительные заключаются в том, что этноцентризм позволяет бессознательно отделить носителей чужой культуры от своей, одну этнокультурную группу от другой. Негативная его сторона заключается в сознательном стремлении изолировать одних людей от других, сформировать уничижительное отношение одной культуры по отношению к другой.

Как уже было отмечено, культура любого народа представляет собой сложную систему ценностей, в которой находят проявление культурная деятельность и отношения ее носителей. Каждый элемент этой системы имеет определенный смысл для той или иной социальной общности. Процесс познания культуры при таком подходе представляет собой выявление ценностных значений соответствующих предметов, явлений, отношений. Результаты этой познавательной деятельности закрепляются в сознании людей в виде соответствующих смыслов. Смысл, в свою очередь, представляет собой элемент сознания индивида, в котором раскрывается сущность изучаемого предмета или явления, его свойства и формы культурной деятельности, его породившие.

В процессе МК взаимодействующим сторонам приходится сталкиваться с необходимостью осмысления чужой культуры, что имеет свои особенности. Уже сама установка на осмысление явлений чужой, неизвестной культуры принципиально отличается от осмысления тех или иных явлений своей собственной культуры. В данном случае оказываются неприемлемыми попытки использовать нормативно-ценностную систему своей культуры, поскольку это неизбежно приводит к неадекватным результатам.

И наоборот, попытка осмыслить чужую культуру характерными для нее способами также приносит те же неверные результаты.

Интерпретация (объяснение) явлений чужой культуры происходит в результате столкновения привычного и непривычного. Это создает ситуацию отстранения, в соответствии с которой понимание чего-то нового, неизвестного происходит путем сравнения с привычными и известными явлениями подобного рода из собственной культуры. Такой механизм освоения чужой культуры придает изучаемым ею явлениям вторичный характер, поскольку прообразом и критерием (первичным) становится здесь какое-то явление собственной культуры. Вторичный характер знания о чужой культуре не является второсортным по своему качеству. Это знание также представляет ценность, поскольку по своему содержанию зависит от наличия и соотношения в нем различных компонентов понимания (объема информации, культурной значимости, способов интерпретации). В зависимости от этого интерпретация может быть адекватной или неадекватной.

Значение этноцентризма для процесса МК учеными оценивается неоднозначно. Довольно большая группа исследователей полагает, что этноцентризм в целом представляет собой негативное явление, равнозначное национализму и даже расизму. Эта оценка этноцентризма проявляется в тенденции неприятия всех чужих этнических групп в сочетании с завышенной оценкой собственной группы. Но как любое социальное психологическое явление он не может рассматриваться только отрицательно. Хотя этноцентризм часто создает препятствия для МК, но одновременно он выполняет полезную для группы функцию поддержания идентичности и даже сохранения целостности и специфичности группы.

Гибкий этноцентризм. Этноцентризм изначально не несет в себе враждебного отношения к другим группам и может сочетаться с терпимым отношением к межгрупповым различиям. С одной стороны, пристрастность является главным образом результатом того, что собственная группа считается хорошей, и в меньшей степени она возникает из чувства, что все другие группы – плохие. С другой стороны, не критичное отношение может не распространяться на все свойства и сферы жизнедеятельности своей группы.

МК конфликты

Нормальный человек, каким бы неконфликтным он ни был, не в состоянии прожить без разногласий с окружающими. Сколько людей – столько мнений, и интересы разных людей неизбежно вступают в противоречие друг с другом.

В современной конфликтологии возникновение конфликтов объясняется самыми разными причинами. В частности, существует точка зрения, что вражда и предубежденность между людьми извечны и коренятся в самой природе человека, в его инстинктивной «неприязни к различиям». Так, например, представители социал-дарвинизма утверждают, что законом жизни является борьба за существование, которая наблюдается в животном мире и которая проявляется в человеческом обществе в виде различного рода конфликтов. А потому, утверждают они, конфликты для человека так же необходимы, как питание или сон.

Проведенные исследования опровергают эту гипотезу, доказывая, что как враждебность к иностранцам, так и предубежденность 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 МК характер.

Диапазон причин возникновения межкультурных конфликтов (как и конфликтов вообще) предельно широк: в основе конфликта могут лежать не только недостаточные знания языка и связанное с этим простое непонимание партнера по коммуникации, но и более глубокие причины, нечетко осознаваемые самими участниками. Возникающие конфликты нельзя рассматривать только лишь как деструктивную сторону процесса коммуникации, они имеют также и свои позитивные аспекты. Согласно теории позитивного конфликта конфликты понимаются как неизбежная часть повседневной жизни и не обязательно должны носить дисфункциональный характер.

Существует множество определений понятия «конфликт». Чаще всего под конфликтом понимается любой вид противоборства или несовпадения интересов. Поскольку детальное рассмотрение конфликта не является нашей целью, отметим лишь те его аспекты, которые, на наш взгляд, непосредственно связаны с проблемой межкультурного общения. И поэтому конфликт будет рассматриваться не как столкновение или конкуренция культур, а как нарушение коммуникации.

Конфликт имеет динамический характер и возникает в самом конце ряда событий, которые развиваются, исходя из имеющихся обстоятельств. (Положение вещей -> возникновение проблемы -* конфликт.) Возникновение конфликта вовсе не означает прекращения отношений между коммуникантами; за этим скорее стоит возможность отхода от имеющейся модели коммуникации, причем, дальнейшее развитие отношений возможно как в позитивном, так и в негативном направлениях.

Следует подчеркнуть, что в процессе нашей коммуникации с представителями других культур причинами напряженности и] конфликта очень часто бывают ошибки атрибуции. Знание или незнание культурных особенностей, включая религиозные и

идеологические аспекты, играют огромную роль в построении атрибуций. Обладание такой информацией позволяет многое прояснить относительно того, что является желательным и на что накладывается табу в конкретной культуре.

Вспомним пример с цветами, когда ваш немецкий приятель одарил вас на день рождения четное количество цветов. Сам факт дарения цветов является актом коммуникации. Причем, ваш приятель может видеть в нем знак особого расположения к вам, знак примирения или же просто рутинное действие, так как в его культуре на день рождения просто принято дарить цветы, не придавая особого значения их четности или нечетности. Но это противоречит вашим представлениям о том, сколько цветов должно быть в букете. При соответствующей культурной интерпретации этого факта возникают напряжения, нарушения коммуникации и как следствие развивается конфликтная ситуация. Но созданные вами неверные атрибуции, безусловно, вызывая определенные напряжения в коммуникации, совсем необязательно должны привести к конфликту. Например, вы можете оценить акт дарения четного количества цветов как простое незнание некоторых особенностей русской культуры и видеть в нем чистую случайность. В то же время это может быть расценено вами как акт неуважения или враждебного отношения. Вы можете подумать, что он наверняка знал, что это не принято, но сделал это, чтобы вас позлить. Как видно, описанный случай представляет собой хорошую базу для конфликта. Однако и та и другая атрибуции могут быть ошибочны. Например, ваш приятель 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 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.

Важно подчеркнуть, что процесс перехода конфликтной ситуации в конфликт не имеет исчерпывающего объяснения в специальной литературе. Попытка дать объяснение данному процессу была предпринята П. Куконковым, который полагает, что переход от конфликтной ситуации к собственно конфликту идет через дознание противоречия самими субъектами отношений, то есть конфликт выступает здесь как осознанное противоречие. Из этого вытекает важный вывод о том, что носителями конфликтов выступают сами социальные актеры (в нашем примере – это вы ваш немецкий приятель). Только в том случае, когда вы сами для себя определяете ситуацию как конфликтную, можно говорить наличии конфликтной коммуникации.

Следует обратить внимание и на другие возможные причины конфликтов. Согласно Ю Делхес, существуют три основные причины коммуникационных конфликтов: личные

особенности коммуникантов, социальные отношения (межличностные отношения) и организационные отношения.

К личностным причинам конфликтов относятся ярко выраженное своеобразие, фрустрированные индивидуальные потребности, низкая способность или готовность к адаптации, подавленная злость, несговорчивость, ярко выраженное честолюбие, карьеризм, жажда власти или сильное недоверие. Эти причины конфликтов обусловлены исключительно личными качествами конкретного человека. На основании определенных признаков личности такие люди часто вызывают конфликты.

К социальным причинам возникновения конфликтов относятся сильно выраженное соперничество, недостаточное признание способностей, недостаточная поддержка или готовность к компромиссам, противоречивые 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 возможно в первую очередь 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; причем, частота контактов с другим человеком повышает возможность возникновения конфликтной ситуации в отношениях с ним. Это верно как для формальных, так и для неформальных отношений. Таким образом, причинами коммуникативных конфликтов в межкультурном общении могут оказаться 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 противоборствующими сторонами, которое может принимать форму противопоставления своей этнической группы другой группе. Следует сказать, что в реальной жизни «чисто» межкультурные конфликты не встречаются. Реальные отношения предполагают наличие большого множества взаимопроникающих конфликтов, и было бы ошибкой считать, что в основе любого конфликта между представителями различных культур будет лежать незнание культурных особенностей партнера по коммуникации. Поэтому не следует летать 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.