

ПСИХОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ УСПІШНОЇ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

PSYCHOLOGICAL ASPECT OF EFFECTIVE INTERCULTURAL COMMUNICATION

Стаття присвячена актуальній проблемі визначення ефективності міжкультурного спілкування. Зокрема, розкривається сутність поняття «міжкультурна комунікація» і виділяються психологічні категорії, які впливають на успішність такої комунікації. Основна увага зосереджена на теоретично-методичних засадах психології спілкування і впливу культури на перебіг комунікації. Висвітлюються три основні елементи, а саме толерантність, довіра і міжкультурна сенситивність, які сприяють ефективності міжкультурного спілкування. Зазначається, що толерантність – це позитивне ставлення до різноманіття культур, довіра – це очікування чесної поведінки на основі загальноприйнятих норм, а міжкультурна сенситивність – це здатність людини розуміти і приймати множинність ідей, яка формується у процесі переходу від етноцентризму (сприйняття власної культури як єдино правильної) до етнорелятивізму (прийняття різних культур і вміння поводитися відповідно до контексту спілкування).

Ключові слова: міжкультурна комунікація, толерантність, довіра, міжкультурна сенситивність, етноцентризм, етнорелятивізм, емпатія.

Статья посвящена актуальной проблеме определения эффективности межкультурного общения. В частности, раскрывается сущность понятия «межкультурная коммуникация» и выделяются психологические категории, которые влияют на успешность этой коммуникации. Основное внимание сосредотачивается на теоретико-методических основах психологии общения и влияния культуры на процесс коммуникации. Освещаются три основных элемента, а именно толерантность, доверие и межкультурная сенситивность, которые способствуют эффективности между-

турного общения. Отмечается также, что толерантность – это позитивное отношение к разнообразию культур, доверие – это ожидание честного поведения на основе общепринятых норм, а межкультурная сенситивность – это способность человека понимать и принимать множественность идей, которая формируется в процессе перехода от этноцентризма (восприятия своей культуры как единственно правильной) к этнорелятивизму (принятия различных культур и умения вести себя в соответствии с контекстом общения).

Ключевые слова: межкультурная коммуникация, толерантность, доверие, межкультурная сенситивность, этноцентризм, этнорелятивизм, эмпатия.

The article is dedicated to finding out the effectiveness of intercultural communication. In particular, the essence of such concept as intercultural communication is revealed and psychological categories that influence the successful communication are defined. The main attention is focused on the theoretical and methodological principles of communication psychology and the influence of culture on the process of interaction. Three main elements: tolerance, trust and intercultural sensitivity, lead to efficient intercultural communication. It is also noted that tolerance is a kind of positive attitude towards the diversity of cultures; trust is a kind of expectation of sincere behaviour based on the conventional norms; and intercultural sensitivity is a person's ability to understand and accept the variety of ideas that is transformed from ethnocentrism (perception of one's own culture as the only genuine and real one) to ethnocentrism (acceptance of different cultures and ability to behave appropriately according to the context of communication).

Key words: intercultural communication, tolerance, trust, intercultural sensitivity, ethnocentrism, ethnocentrism, empathy.

УДК 372.881.111.1

Ярошенко О.В.,
канд. пед. наук,
докторант кафедри методики
викладання іноземних мов
й інформаційно-комунікаційних
технологій
Київського національного
лінгвістичного університету

Постановка проблеми у загальному вигляді.

Кожне заняття з іноземної мови – це місце зустрічі двох культур, це своєрідна практика міжкультурної комунікації, адже кожне іноземне слово виражає іноземний світ та іноземну культуру: за кожним словом стоїть зумовлене національною свідомістю уявлення про світ [8, с. 24]. Як наслідок, навчання будь-якої іноземної мови повинно бути нерозривно пов'язаним зі світом і культурою народів – носіїв цієї мови. Проте сприйняття цих культур стосується внутрішнього розуміння і порівняння культур, насамперед, на підсвідомому рівні, а тому врахування психологічних факторів у вивченні іноземної мови є надзвичайно важливим. Кожна людина є носієм культури, і щоб зрозуміти особливості сприйняття культурних явищ, які втілюють чи відображають культурні цінності, особливості породження реакцій у відповідь, необхідно більш детально проаналізувати психо-

логічний аспект міжкультурної комунікації, в чому і полягає актуальність нашої статті.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Обґрунтуванням необхідності вивчення психологічних факторів під час вивчення мови і культури займалися такі вчені, як: Л.І. Гришаєва, Л.В. Цурікова (2007), Г.В. Єлізарова (2005), Л.Г. Почебут (2015), Т.Г. Грушевіцкая, В.Д. Попков, О.П. Садохін (2003), В.В. Сафонова (1996), С.Г. Тер-Мінасова (2000), С.Р. Berger (1992), J. Bolten (2007), M. Byram, C. Morgan (1994), W.B. Gudykunst (1994), W.B. Gudykunst, Y.Y. Kim (1992), J.W. Berry (2013) та ін.

Кожен із них розглядає окремі аспекти сприйняття культури з погляду психології, тому наша мета полягає у комплексному огляді психологічних особливостей міжкультурної комунікації для продуктивного формування міжкультурної комунікативної компетентності.

Існує багато визначень поняття міжкультурна комунікація (далі – МК). Кожен автор наголошує на певному аспекті цього явища. Так, найпростішим для розуміння є визначення Г.М. Чена та В.Дж. Староста, котрі трактують МК як комунікацію між людьми з двох різних культур [17, с. 28]. М.В. Лустіг і Дж. Кестер [23, с. 46] стверджують, що МК – це знаковий контекстуальний процес тлумачення і дії, у ході якого люди з різних культур створюють спільне значення. За Л.А. Арасаратнам [9, с. 48], МК – це спілкування, що відбувається в межах символічних міжкультурних просторів, які утворюються у процесі спілкування представників різних культур. В.Б. Гудікунст і Й.Я. Кім [20, с. 13–14] вважають, що МК – це двосторонній символічний процес між людьми різних культур, що включає в себе атрибуцію (приписування) значень. Д. Мацумото трактує МК як обмін знаннями, ідеями, думками, поняттями (концептами) й емоціями між людьми різних культурних сфер [5, с. 457]. Л.І. Грішаєва і Л.В. Цурікова [2, с. 234] стверджують, що МК є процесом комунікативної взаємодії між індивідами, котрі є носіями різних культур, мають власний мовний код, конвенції поведінки, ціннісні установки, звичаї та традиції. Т.Г. Грушевицька, В.Д. Попков і А.П. Садохін стверджують, що МК – це обмін між двома і більше культурами, продуктами їхньої діяльності, який відбувається у різних формах [3, с. 18]. У Словнику термінів міжкультурної комунікації [1] МК – це процес спілкування (вербального і невербального) людей (груп людей), котрі належать до різних національних лінгвокультурних спільнот, зазвичай послуговуються різними ідіоетнічними мовами, мають різну комунікативну компетенцію, яка може стати причиною комунікативних невдач або культурного шоку в спілкуванні. МК характеризується тим, що її учасники у разі прямого контакту використовують мовний код і стратегії спілкування, які відрізняються від тих, котрими вони користуються у спілкуванні всередині однієї культури. Одним із найважливіших чинників МК є усвідомлення взаємної «культурної чужинності» її учасників. Спілкування в межах однієї культури будується на схожості, а МК – на відмінностях [4, с. 125]; розуміння цього і вміння управляти як схожими, так і відмінними явищами веде до успішної комунікації.

Виклад основного матеріалу. Ефективний процес МК відбувається завдяки не лише знанню мови і культури, а й розумінню психології сприйняття, а саме психологічних особливостей сприйняття «чужої культури». Так, кожен учасник комунікації повинен виражати толерантність, терпимість, зацікавленість у ситуації спілкування, зберігати власну ідентичність і стійкість до впливу з боку представників іншої культури [6, с. 94]. Важливими аспектами є також: соціально-психологічна чутливість, а саме емпатія як чутливість до стану і

переживань інших, довіра до людей, відсутність упереджень, стереотипів, тривоги, переживань, етноцентризму, ксенофобії, дискримінації щодо представників іншої культури [6, с. 94].

Отже, різні психологічні фактори МК можуть мати як позитивний, так і негативний вплив на процес спілкування. Розглянемо детальніше аспекти сприйняття, які допомагають ефективній МК. До них належать: толерантність, довіра, чутливість міжкультурна [6].

Розглянемо кожен з аспектів детально. Отже, за Г.В. Єлізаровою [4, с. 199], толерантність – це такий психологічний стан, за якого учасник МК ще не може зрозуміти ні моделі поведінки співрозмовників, ні їхніх мотивів, але вже відсторонюється від них як ворожих, проте може змиритися з їхнім існуванням, «втерпіти» їхню наявність у культурі представників, із якими йому доводиться спілкуватися. Проте це трактування має абсолютно негативний характер, адже «терпіння» наявності чужої культури не призведе до успішної МК, а тому «на відміну від терпимості, толерантність підкреслює право особистості на збереження автономії» [6, с. 98]. Отже, толерантність – це повага до прав іншої людини за умови, що вона також поважає ваші права; це свобода від упереджень, пересудів і дискримінації [6, с. 98].

Важливо зазначити, що питання толерантності розглядали на двадцять восьмій сесії Генеральної конференції ЮНЕСКО (25 жовтня – 16 листопада 1995 р.), де визначили, що толерантність – це повага, прийняття і правильне розуміння багатого різноманіття культур у нашому світі, форм самовираження і проявів людської індивідуальності. Толерантності сприяють знання, відкритість, спілкування, свобода думки, совісті та переконань. Толерантність – це гармонія у несхожості; це не лише моральний обов'язок, але й політична і правова необхідність. Толерантність – це не поступка, поблажливості чи милість; це, насамперед, активне ставлення, яке формується на основі визнання універсальних прав і основних свобод людини [25, с. 71].

Психолог Дж.У. Беррі (J.W. Berry), вивчаючи багатокультурне канадське суспільство і взаємодію культур у межах цієї країни, розглядає толерантність як особливість суспільства, яку потрібно підтримувати на державному рівні [14]. Почуття культурної та економічної безпеки, культурне різноманіття і соціальне рівноправ'я породжують толерантність [14]. У такому разі не виникає загрози етнічній ідентичності, що втілюється у формі орієнтації на ділові відносини, співпрацю, підтримання і збереження дружніх контактів [6, с. 100].

Довіра як елемент сприяння ефективній комунікації має важливе значення для формування надійних довгострокових відносин [6, с. 108]. Ф. Фукуяма [18, с. 26] визначив довіру як очіку-

вання один від одного нормальної, чесною поведінки, яка базується на загальноприйнятих нормах. Довіра – це проявлена цікавість [22, с. 6].

Проблема довіри виникає у невизначеній ситуації. Це стратегія впоратися з невизначеністю поведінки співрозмовника [26, с. 913]. Людям необхідна довіра, якщо немає впевненості у повному контролі майбутніх подій. Довіряючи людині, ми очікуємо від неї чесною, адекватною, справедливою, відповідальною поведінки [28, с. 18]. П. Штомпка [26, с. 906] розрізняє два види довіри: вертикальну («vertical trust» – довіру до уряду, різних державних інституцій) і горизонтальну («horizontal trust» – довіру до звичайних людей, однолітків тощо). У своїй роботі П. Штомпка [26] стверджує, що поняття довіри та недовіри («trust» і «distrust») не є прямо протилежними, і відсутність довіри не відразу породжує недовіру. Недовіра може виникати на основі упереджень, недостовірної інформації, стереотипів. Продемонстрована недовіра викликає бажання уникати партнера, збільшує дистанцію і, як наслідок, породжує недовіру у відповідь. Якщо людина налаштована підозрювати, то вона завжди знайде те, що шукає, і трактуватиме поведінку співрозмовника таким чином, щоб підозри підтвердилися [26, с. 912]. П. Штомпка [27] стверджує, що довіра стоїть на «трьох ногах»: *когнітивному аспекті* («the cognitive dimension» – розумній, раціональній оцінці надійності / ненадійності партнера); *моральному аспекті* («the moral dimension» – моральному імпульсі бути довірливим і тим, кому можна довіряти, у процесі соціалізації); *культурному аспекті* («the cultural dimension» – очікуванні рівня довіри і можливостях бути зрадченим, накладеним культурою партнера по спілкуванню).

Крім проявів толерантності та довіри, люди повинні володіти особливою чутливістю під час встановлення і підтримки міжкультурних контактів [6, с. 112]. Так, міжкультурна сенситивність – це чутливість людини до культурних відмінностей, оцінка їх із погляду релятивізму, здібності розуміти і приймати множинність ідей, цінностей, установок [6, с. 112]. Проблемою міжкультурної сенситивності, її якісного та кількісного вимірювання займалися М. Беннетт, М. Хаммер, Р. Вайзмен [10–12; 21]. Так, М. Беннетт [10–12] розробив модель розвитку міжкультурної сенситивності (The Developmental Model of Intercultural Sensitivity), яка розвивається в межах континуума від етноцентризму до етнорелятивізму. Тобто від повного заперечення до визнання, схвалення і сприйняття культурних відмінностей. Формами прояву міжкультурної сенситивності є *емпатія* (empathy – підлаштування особливості поведінки відповідно до культурного контексту) і *мета-координація* (meta-coordination – створення «третьої» культури, яка вбирає в себе цінні елементи різних культур) [12].

Отже, М. Беннетт [10–12] запропонував шість етапів розвитку міжкультурної сенситивності: заперечення (Denial), захист (Defence), мінімізація (Minimization), прийняття (Acceptance), адаптація (Adaptation) та інтеграція (Integration). Перші три етапи вважаються етноцентричними, де власна культура стоїть у центрі, а три наступні – етнорелятивістськими, де усі культури сприймаються як альтернативні шляхи організації реальності. Просування по етапам не є неминучим, а залежить від потреби і бажання ефективно спілкуватися за межами свого соціального контексту. Якщо потреба усвідомлена, тоді утворюються складні структури сприйняття, які допомагають мати справу з культурним різноманіттям. Розвиток міжкультурної сенситивності вважається одностороннім, адже, розвинувши етнорелятивістські елементи міжкультурної сенситивності, майже неможливо знову набути етноцентристських якостей, проте зворотній перехід від применшення до захисту (в межах етноцентристського сприйняття світу) чи від адаптації до сприйняття (в межах етнорелятивістського сприйняття світу) можливий.

Перший етап – *заперечення*. Це неспроможність визнати існування іншої культури чи / і заперечення факту існування культурних відмінностей. Людина сприймає себе у центрі всесвіту, а свою культуру – як єдину правильну, інші ж люди навіть можуть вважатися «недолюдьми», а тому їхня культура не важлива. Така реакція відбувається, коли люди живуть у відносно однорідному суспільстві і раптово змушені стикатися з великою кількістю «чужинців», наприклад, через велику кількість біженців, влаштування на роботу у міжнародну компанію чи потік співробітників у межах однієї організації тощо. Спочатку природною підсвідомою реакцією людини на будь-яке незвичне явище є прагнення уникнути його [10, с. 1–2], проте визнання існування відмінностей, для початку мовних, зовнішності, веде до наступного етапу *захисту*.

Захист як другий етап передбачає чіткий розподіл на «своїх» і «чужих», проте порівняно з попереднім етапом «інші» сприймаються стереотипно, «інакшість» культури критикується і трактується як недолік. Іноді трапляється зміна полюсів, коли «інша» культура вважається кращою, а своя недооцінюється і принижується. Суперечності стають більш явними, коли представники різних культур змушені постійно контактувати, що може спричинити почуття страху, загрози, елементи сегрегації. Для переходу до наступного етапу необхідно зрозуміти, що усі культури мають щось спільне, вони рівні за значенням, немає кращої або гіршої культури, і зосередитися на спільних елементах для будь-якої культури, а відмінні риси сприймати як особливості людини.

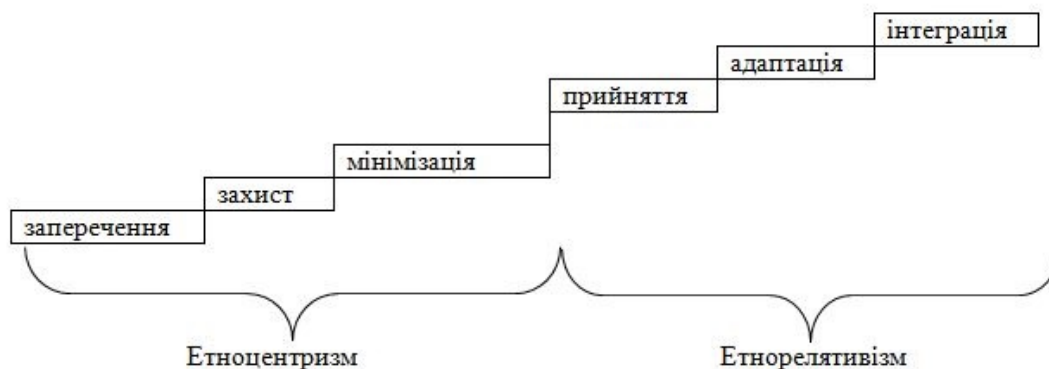


Рис. 1. Модель розвитку міжкультурної сенситивності

На етапі *мінімізації* культурних відмінностей людина шукає і бачить більше спільного між культурами, що ґрунтується на відомій інформації про «чужу» культуру, на спільному досвіді, на вірі, що основні цінності є спільними для усіх культур; таким чином, розуміючи наявність відмінностей, людина применшує їхню значущість. Проте конфронтація з явними відмінностями може повернути людину на попередній етап *захисту*. Щоб продовжити розвивати міжкультурну сенситивність, людина повинна розділити та прийняти наявність у культурах як спільних, так і відмінних елементів, як схожих, так і своєрідних моментів.

Четвертий етап є переходом від етноцентризму до формування етнорелятивістських установок. Так, *прийняття* неповторності культур породжує розуміння складності поняття культури, яке виражається у різних формах. «Прийняти» означає погодитися й оцінити позитивно, а мати бажання дослідити і дізнатися більше про нову культуру, поважаючи її. Процеси пізнання і породження суджень повинні ґрунтуватися на певному контексті і, відповідно, прийняття рішень, їхня правильність і успішність мають піддаватися аналізу й оцінці, що є контекстуальним релятивізмом, досягнувши якого у процесі інтелектуального і морального розвитку, за У. Перрі [24], людина може перейти до наступного етапу.

Адаптація до культурних відмінностей – це набуття навичок МК, при звичаєння до особливостей культури, вміння поставити себе у контекст «чужої» культури та поводитися відповідно до її правил і норм. На цьому етапі проявляється міжкультурна сенситивність у формі *емпатії* як не лише сприйняття іншого, але й розуміння контексту спілкування та вміння влитися у цей контекст. Проявом адаптації є бікультуралізм, проте навіть якщо людина успішно переключається між культурами, питання автентичності залишається важливим для неї на цьому етапі. Бажання включити до процесу спілкування, крім своєї культури, усе глобальне різноманіття веде до переходу на наступний етап.

Найскладнішим проявом міжкультурної сенситивності є *інтеграція* культурних відмінностей у спілкування. Це вміння ставати між культурами, даючи проявитися *мета-координації* як суміші контекстів спілкування, лімінальності, перехідного стану між різними культурами. Культурна лімінальність – це постійний стан, а не перехідний етап від одного світу до іншого, це стан буття, який не дає культурної твердості, а підтримує невизначеність [29, с. 233]. Мета-координація як найвищий прояв міжкультурної сенситивності підштовхує людину до створення лімінальної «третьої» культури.

Таким чином, розвиток міжкультурної сенситивності та прямування від етноцентризму до етнорелятивізму сприяє когнітивній оцінці партнерами множинності та відмінностей культур, що допомагає підлаштовувати поведінку відповідно до контексту спілкування або створити нову лімінальну культуру.

Проходження етапів розвитку міжкультурної сенситивності можна зобразити у вигляді сходів (див. рис. 1).

Висновки. Отже, у процесі МК людина повинна пам'ятати, що толерантність, довіра і міжкультурна сенситивність сприяють ефективній комунікації за умови свідомого розвитку цих психологічних категорій. Так, толерантність допомагає побачити значущість кожної культури у їхньому різноманітті; довіра сприяє впевненості у позитивному результаті спілкування, а міжкультурна сенситивність не лише розвиває у людини розуміння культури співрозмовника, а й сприяє набуттю власної ідентичності. Особливо важливо звертати увагу на психологію міжкультурного спілкування, навчаючи майбутніх філологів іноземної мови, оскільки міжкультурна взаємодія потребує коректної оцінки діяльності, поведінки та сприйняття, а навчання майбутніх вчителів несе подвійну відповідальність за їхні вміння навчати наступні покоління.

Перспективу подальших наукових розвідок вбачаємо у вивченні психологічних бар'єрів, які заважають безконфліктній МК, а саме атрибуції, стереотипів, упереджень, генералізації тощо.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Бацевич Ф.С. Словник термінів міжкультурної комунікації / Львівський національний ун-т ім. Івана Франка. Київ : Довіра, 2007. 207 с.
2. Гришаева Л.И., Цурикова Л.В. Введение в теорию межкультурной коммуникации : учебное пособие. Москва : Издательский центр «Академия», 2007. 336 с.
3. Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П. Основы межкультурной коммуникации : учебник / под ред. А.П. Садохина. Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. 352 с.
4. Елизарова Г.В. Культура и обучение иностранным языкам. Санкт-Петербург : КАРО, 2005. 352 с.
5. Мацумото Д. Человек, культура, психология. Удивительные загадки, исследования и открытия. Санкт-Петербург : Прайм-Еврознак, 2008.
6. Почебут Л.Г. Кросс-культурная и этническая психология : учебное пособие. Санкт-Петербург : Питер, 2012. 336 с.
7. Сафонова В.В. Изучение языков международного общения в контексте диалога культур и цивилизаций. Воронеж : «Истоки», 1996. 237 с.
8. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация : учебное пособие. Москва : Слово, 2000. 262 с.
9. Arasaratnam L.A. Intercultural communication competence. A. Kurylo (Ed.), *Intercultural communication: Representation and construction of culture*. Los Angeles, CA : SAGE Publications, 2013. Chap 3. P. 47–68.
10. Bennett M.J. Intercultural communication: a current perspective. Bennett M.J. (Ed.), *Basic concepts of intercultural communication. Selected readings*. Intercultural Press, Inc., 1998. P. 1–34.
11. Bennett M. Basic concepts of intercultural communication: Paradigms, principles, & practices. Boston : Intercultural Press, 2013.
12. Bennett M. Developmental Model of Intercultural Sensitivity. Kim, Y (Ed.) *International encyclopedia of intercultural communication*. Wiley, 2017. DOI: 10.1002/9781118783665.ieicc0182.
13. Berger C.R. Communicating under uncertainty. W.B. Gudykunst & Y.Y. Kim (Eds.), *Readings on communicating with strangers*. New York : McGraw-Hill, 1992. P. 5–15.
14. Berry J.W. Intercultural Relations in Plural Societies: Research Derived from Multiculturalism Policy. *Acta de investigación psicológica*. 2013. № 3 (2). P. 1122–1135.
15. Bolten J. Einführung in die interkulturelle Wirtschaftskommunikation. Göttingen, Germany : UTB, 2007.
16. Byram M., Morgan C. Teaching-and-learning language-and-culture. Clevedon, Philadelphia, Adelaide : Multicultural Matters Ltd., 1994. 219 p.
17. Chen G.M., Starosta W.J. Foundations of intercultural communication. Boston, MA : Allyn & Bacon, 1998.
18. Fukuyama F. Trust: The Social Virtues and the Creation of prosperity. New York : Free Press, 1995.
19. Gudykunst W.B. Bridging differences: Effective intergroup communication. Thousand Oaks, Calif : Sage Publications, 1994. 448 p.
20. Gudykunst W.B., Kim Y.Y. Communicating with strangers: an approach to intercultural communication. New York : McGraw-Hill, 1992. 304 p.
21. Hammer M., Bennett M., Wiseman R. Measuring intercultural competence: The Intercultural Development Inventory. *Special Issue on Intercultural Development. International Journal of Intercultural Relations*. 2003. № 27 (4). P. 421–443.
22. Hardin R. The Russell Sage Foundation series on trust. Trust and trustworthiness. New York, US : Russell Sage Foundation, 2002. 256 p.
23. Lustig M.W., Koester J. Intercultural competence: interpersonal communication across cultures. Shanghai, China : Shanghai Foreign Language Education Press, 2007.
24. Perry W.G. Forms of Ethical and Intellectual Development in the College Years. San Francisco, California : Jossey-Bass Inc., 1999.
25. Records of the General Conference, 28th session, Paris, 25 October to 16 November 1995, v. 1: Resolutions p. 71. URL: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000101803>.
26. Sztompka P. New Perspectives on Trust. *American Journal of Sociology*. 2006. № 112 (3). P. 905–919. DOI: 10.1086/510993.
27. Sztompka P. Robert K. Merton: An Intellectual Profile. Houndmills : Macmillan, 1986.
28. Sztompka P. Trust: a sociological theory. Cambridge, 1999.
29. Turner V. Dramas, Fields, and Metaphors: Symbolic Action in Human Society. New York : Cornell University Press, 1974.