

ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ В УСЛОВИЯХ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

С. А. Дубинко

*Белорусский государственный университет,
пр. Независимости, 4, 220030, Минск, Беларусь, svetlanadubinko@gmail.com*

В работе рассматриваются вопросы формирования межкультурной коммуникативной компетенции у студентов-международников. Цель работы — показать, что эффективное коммуникативное поведение требует изучения роли культурных различий участников делового общения. Подчеркивается, что неудач и провалов в коммуникации можно избежать, если учитывать особенности вербальных и невербальных средств общения, которые обусловлены культурным фактором общения. Для этого необходима стройная система заданий в курсе подготовки и тренировки на основе учебных программ по межкультурной коммуникации.

Ключевые слова: провалы в коммуникации; кросс-культурные различия; вербальные средства общения; невербальные средства общения; обучение межкультурной коммуникации.

FORMATION OF COMMUNICATIVE COMPETENCE IN THE CONDITIONS OF INTERCULTURAL COMMUNICATION

S. A. Dubinko

*Belarusian State University,
Niezaliežnasci Avenue, 4, 220030, Minsk, Belarus, svetlanadubinko@gmail.com*

The paper deals with the formation of intercultural communicative competence among international relations students. The purpose of the work is to show that effective communicative behavior requires studying the role of cultural differences in business communication. It is emphasized that errors and failures in communication can be avoided if we take into account the peculiarities of verbal and non-verbal means of communication explained by its cultural factors. This requires a coherent system of tasks in the course of preparation and training based on the curricula on intercultural communication.

Keywords: failures in communication; cross-cultural differences; verbal means of communication; nonverbal means of communication; intercultural communication training.

Различные модели общения, обусловленные глубинными межкультурными факторами, такими как вера, убеждения, ценности требуют знания тонкостей общения в различной языковой среде. Незнание этих тонкостей может быть причиной как провалов в коммуникации, так и сбоев и

менее очевидных, на первый взгляд, ошибок, которые, тем не менее, негативно сказываются на построении взаимопонимания и доверия партнеров в процессе делового общения. Если вы не владеете многими тонкостями культурных различий, в частности, степенью официальности/неофициальности, принятой в различных ситуациях делового общения, наименьшей ошибкой будет принятие официального стиля общения. Различия в произношении и использовании лексики английского языка часто вызывают трудности в общении для неносителей языка.

Сложности в коммуникации, особенно деловой коммуникации, могут возникнуть не только из-за отсутствия знания лексических и грамматических средств языка, но и по причине нечувствительности к просодическим, прагматическим, невербальным аспектам общения. Использование восходящего, а не нисходящего тона в английском языке является предпочтительным в вежливом обращении к клиентам в английском ресторане, в предложении угоститься, в то время как, например, для индийских или пакистанских представителей персонала эти различия едва уловимы, что может негативно сказаться на обслуживании, так как в противном случае такой тон может показаться для англичанина грубым и неуместным. Только благодаря специальному тренингу можно избежать подобных ошибок. [1].

Существуют многие высказывания в пользу универсальности формул вежливости и способов их выражения [2]. Тем не менее, сбои и сложности в общении могут возникать и по причине нечувствительности к прагматическим аспектам языка. Прямой/непрямой стиль общения, например, влияет на способ обмена комплиментами, а дистанция власти — на чередование участников в разговоре. Нельзя игнорировать и способы выражения эмоций, а также невербальные средства общения. Некоторые исследователи описывают различия между респондентами в значении, придаваемом конкретным жестом, даже в пределах одних и тех же регионов отдельных европейских стран [3]. Культурная некомпетентность может также быть обусловлена незнанием некоторых условностей, стереотипов, предубеждений. Так, приглашение к себе на ужин «в любое время» для американца может показаться уклончивым и невежливым, для представителей же других культур (греческой, например), показывает, что хозяева ему всегда рады и открыты [4]. Решение этого вопроса лежит в плоскости культурной осведомленности, воспитания толерантности и уважения к другим культурам.

Существуют разные способы самовыражения в разных культурах. Эти вариации могут привести к путанице. В Индии, например, покачивать головой из стороны в сторону означает — да. В мире насчитывается до 10 000 языков и бесчисленное количество диалектов. Еще больше усложняет ситуацию то, что в одной стране может быть множество языков. В Индии, например, существует 16 официальных языков. В Соединенных Штатах *‘to*

table означает отложить обсуждение. В Англии это же слово означает 'обсуждать сейчас'. Хотя английский язык считается языком международного бизнеса, всегда вежливо спросить разрешения, прежде чем использовать его в другой культуре. И любая попытка выучить другой язык или хотя бы выучить несколько слов будет оценена по достоинству. Существуют и более тонкие различия в общении, которые обусловлены межкультурными различиями. Важным компонентом является прямое/непрямое общение. Некоторым людям важно избегать конфликтов или обид. Американцы, напротив, склонны к открытости и прямоте. Но многие люди находят прямоту агрессивной, а иногда и оскорбительной. Одно из самых непростых слов в мире — слово «нет». В некоторых культурах это слово едва ли существует. В других есть дюжина или более способов сказать это, и каждый из этих способов подходит для определенных ситуаций. В обществах, предпочитающих непрямое общение, грубо отказать кому-то, особенно начальнику. Таким образом, в этих обществах важно избегать вопросов «да/нет». Что касается связанной темы, модели общения различаются по балансу между содержанием и контекстом. Например, в Северной Америке и Северной Европе общение основано на содержании. Акцент делается на слова и то, что сказано. Но в большинстве других частей мира больше внимания уделяется контексту и тому, как что-то сказано. В обществах, основанных на контексте, зрительный контакт, выражение лица, язык тела и тон голоса часто говорят больше, чем слова. Важно отслеживать эти контекстуальные факторы, потому что сами по себе слова обычно не передают полного смысла.

Еще один аспект межкультурного общения — важность личных отношений. В Соединенных Штатах бизнес часто носит безличный характер и основывается на фактах и цифрах. Но в остальном мире, от Азии до Европы, люди хотят вести дела со знакомыми. Во многих культурах есть слова, чтобы описать это. Китайцы, например, говорят о *guanxi*, что в грубом переводе означает деловые связи. В испаноязычных странах слово *simpatico* используется для описания личного взаимопонимания, которое помогает строить бизнес. В деловом общении представителей различных культур существуют различные подходы к категории времени и к конечным срокам выполнения сделки. В культурах, которые стремятся к краткосрочным сделкам, соблюдение крайних сроков обязательно, отсюда выражения '*time is money*' — «время-деньги». В других культурах сделка может носить долгосрочный характер. В испанском языке, например, нет слова, аналогичного слову '*deadline*' — «крайний срок».

Для того, чтобы избежать провалов, недоразумений и сбоев в деловом общении, необходимы специально разработанные программы и тренинги для выпускника современного вуза и для тех, кто планирует дальнейшую работу в сфере межкультурного делового взаимодействия. Такие программы должны быть направлены на формирование навыков межкультурно-

го партнерства, адаптации, гибкости, культурной сенситивности. Все это требует развития лингвистических, коммуникативных, социокультурных компетенций и определенного коммуникативного тренинга [5].

В литературе, в том числе методической литературе по данному вопросу предлагается много технологий обучения успешному межкультурному взаимодействию в зависимости от участников общения. Одним из методов достижения поставленных задач в нашем курсе межкультурной коммуникации для студентов-международников являются тренировки культурной чувствительности в работе с командой, технологии в виде симуляционных игр, в которых взаимодействия проблематичны по причине возможного незнания некоторых межкультурных тонкостей общения. Необходимо проанализировать случаи неудач и выявить их причины. На практических занятиях в рамках данного курса используется метод анализа критических инцидентов, которые разработаны в учебном пособии по данному курсу, а также технология культурного ассимилятора или межкультурного сенсбилизатора [6]. Последний также связан с использованием критического инцидента со множеством эпизодов, включающих сбой в коммуникации. Существует один правильный ответ и правильная интерпретация. В итоге дается обратная связь, которая сопровождается обсуждением, почему тот или иной ответ был правильным или неправильным. У хорошего ассимилятора эта обратная связь содержит много культурно значимой информации. Культурные ассимиляторы могут быть как культурно-специфичными, так и носить общекультурный характер [7] и повышать культурную компетентность обучаемых и, следовательно, эффективность делового общения.

Таким образом, программы по межкультурной коммуникации на английском языке в нашем курсе обучения профессиональному общению студентов-международников экономического профиля включают разработанные технологии ролевых игр, симуляции, метод критического инцидента, которые сосредоточены на культурно значимых компонентах в деловом общении представителей различных культур. Эти программы и разработанные на их основе учебные пособия помогают расширить культурный кругозор обучаемых, исключить провалы и неудачи в коммуникации, способствуя формированию культурной компетенции.

Библиографические ссылки

1. Gumperz, J. J. Discourse strategies / J. J. Gumperz. — Cambridge : Cambridge University Press, 2009. (<https://doi.org/10.1017/CBO9780511611834>).
2. Brown, P. Politeness: Some universals in language use / P. Brown, S. C. Levinson. — Cambridge : Cambridge University Press, 1987.
3. Gestures: Their Origins and Distribution [Electronic resources] // Professional Literature About Youngsters. — 01.06.2013. — Mode of access: <https://revdolphins.wordpress.com/2013/06/01/gestures-morris-collett-marsh-oshaughnessy/>. — Date of access: 12.06.2021.

4. Triandis, H. C. Culture training, cognitive complexity and interpersonal attitudes / H. C. Triandis // *Cross-cultural perspectives on learning*. — Beverly Hills, CA : Sage, 1975.— P. 39—77.

5. Kealey, D. J. The challenge of international personnel selection / D. J. Kealey // *Handbook of intercultural training*. 2nd ed. — Thousand Oaks, CA : Sage, 1996. — P. 81—105.

6. Fiedler, F. E. The culture assimilator: an approach to cross-cultural training / F. E. Fiedler, T. Mitchell, H. C. Triandis // *Journal of Applied Psychology*. — 1971. — Vol. 55, N 2. — P. 95—102.

7. *Intercultural interactions: a practical guide* / R. W. Brislin [et al.]. — Beverly Hills, CA : Sage, 1986. — 214 p.