

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ЕЕ ПРОБЛЕМЫ

Бул макала эл аралык маданият байланыштарына жана анын маселелерине арналган.

Статья посвящена межкультурной коммуникации и ее проблемам.

This article is devoted to the intercultural communication and its problems.

Общение – это многоструктурный и сложный феномен. В нем могут рождаться как положительные, так и отрицательные эмоции человека. Эмоциональное благополучие во многом определяется позитивной оценкой окружающих. Всякие взаимоотношения в процессе сообщения сопровождаются языковыми отношениями.

Язык как высокая единица коммуникаций основывается на гуманистических принципах социализации, осуществляющих демократизацию.

Знания и умения человека по организации межкультурных взаимоотношений – необходимые и важные интеллектуальные и профессиональные качества человека. Развитие межкультурной коммуникации в языковом процессе зависит не столько от индивидуальных качеств людей, сколько от их готовности вступать в контакт, сотрудничеству и стремиться к развитию межкультурных взаимоотношений.

Язык, являясь основным средством общения, становится также и важнейшим инструментом познания коммуникации. По-видимому, успех человеческого пути эволюции обеспечило именно то обстоятельство, что и в коммуникативной, и в познавательной деятельности используется один и тот же инструмент – язык.

Коммуникацию можно рассматривать как форму деятельности, осуществляемую людьми, предполагающую взаимосвязь между ними, сопереживания и обмен эмоциями.

Коммуникация может решать разные задачи: обмен информацией, выражение отношения людей друг к другу, взаимное влияние, сострадание и взаимное расположение. Все эти действия не проходят без помощи языка. Язык является одной из главных составляющих межкультурной коммуникации.

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. Поэтому нередки 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 отправитель. 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 внутрикультурного 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 немного 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.

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 собеседника;

– поведенческая неопределенность – когда человек не может предсказать поведение своего собеседника;

– эмоциональная неопределенность – психологическое состояние; при котором человек будет испытывать беспокойство, что его неправильно поймут, отрицательно оценят и т.п.

Исследования западных ученых по проблеме коммуникационной неуверенности позволили установить, что если неуверенность будет слишком большая, то люди будут или избегать общения или заботиться о впечатлении, которое они произведут на собеседника, перестав думать о самом акте коммуникации. Но если беспокойства и волнения не будет совсем, то люди также перестанут 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 свойствен некоторый оптимальный уровень определенности. Свести свою неуверенность в коммуникации к этому уровню – первоочередная задача каждого коммуниканта.

Научное решение проблемы коммуникативной неуверенности было предпринято с помощью 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 сужение ожидания каждого конкретного человека от новой культуры, сокращение когнитивной неуверенности и тревоги.

Существует целый ряд исследований, показывающих взаимосвязь между степенью неопределенности ситуации и объемом коммуникации, 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 собеседники начала процесса коммуникации. Известно также, что чем больше человек дает другому информации о себе, раскрывает себя, тем больше снижается неопределенность.

Существует много 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;
- лучшее знание языка группы, с которой находишься в контакте;
- более глубокие знания чужой культуры;
- позитивные ожидания в межкультурной коммуникации, установка на эффективность общения и адаптацию к чужому языку;
- способность к самонаблюдению.

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

Человек не может существовать без общения с себе подобными. Это одна из аксиом коммуникации. Ведь у человеческого поведения нет альтернативы, так как человек не может себя никак не вести. Даже находясь в одиночестве, человек ведет себя соответствующим образом. Любое поведение в ситуации в интеракции имеет характер сообщения, то есть является коммуникацией. Отсюда следует, что как бы человек ни старался, он не сможет не общаться. Деятельность и бездействие, слова и молчание – все это имеет ценность сообщения: они оказывают влияние на других, и эти другие, в свою очередь, не могут ответить на эти послания, таким образом, сами общаются.

Иными словами, для осуществления коммуникации человеку не обязательно намеренно передавать сообщения. Но общение происходит всякий раз, когда один человек придает значение поведению другого человека или же своему собственному.

Реакция на полученное сообщение обычно возникает сразу и автоматически. Это связано с тем, что по мере того, как идет процесс инкультурации, большую часть правил и норм поведения мы усваиваем подсознательно. Только если мы сталкиваемся с новыми, необычными обстоятельствами, то начинаем сознательно оценивать и регулировать свое поведение. Разница в общении с представителями своей культуры и представителями других культур заключается

именно в уровне осознания своего коммуникативного поведения. При общении с иностранцами этот уровень гораздо выше того, который свойствен при общении с представителями своей культуры.

В зависимости от того, насколько мы осознаем свое коммуникативное поведение, можно в определенной степени предвидеть его результаты, выбирать конкретные способы и методы общения на основании предполагаемой реакции собеседника.

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 избегать неправильного понимания друг друга. Для достижения успешного результата общения мы должны считать различия между людьми необходимыми. Ведь общение с точной копией себя вряд ли способно доставить удовольствие, а отличие окружающих помогают обрести нам новый взгляд на наши достоинства и недостатки.

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

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 при 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.

Из всего вышесказанного можно сделать следующего основные выводы:

- идея межкультурной коммуникации представляет теоретическую практическую значимость и больше актуализируется;
- межкультурная коммуникация как сложный процесс влияет на качественное совершенствование учебной деятельности, интеллектуальный уровень личности, развитие коммуникативных умений;
- нужно ввести в учебный процесс университета программы и специальные курсы по межкультурной коммуникации.

В итоге можно сказать, что контакты и взаимоотношения между культурами возникают в результате различных причин, перечислять которые можно довольно долго. В современных условиях бурное развитие межкультурной коммуникации происходит в самых разных сферах человеческой деятельности: туризме, спорте, военном сотрудничестве и личных контактах.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Арутюнов С.А. Народы и культуры: Развитие и взаимоотношение. – М., 1989.
2. Анисимова Е.Е. Лингвистика текста и межкультурная коммуникация. – М.: Академия, 2003.
3. Ван Дейк Т.А. Язык. Познание. Коммуникация. – М., 1989.
4. Гойхман Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации. – М.: Инфра-М, 1998.
5. Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д. Основы межкультурной коммуникации. – М., 2002.
6. Знаков В.В. Понимание в познании и общении. – Самара, 1998. – С.110-113.
7. Ионин А.Г. Социология и культуры: путь в новое тысячелетие. – М., 2000.
8. Марченко С.Г., Еремин С.Н. Межкультурное взаимодействие в историческом процессе. – Новосибирск, 1991.
9. Межкультурная коммуникация: Сборник учебных программ. – М., 1999.
10. Паченцов Г.Г. Теория коммуникации. – Киев, 2001.