

INTERCULTURAL COMMUNICATION

DOI <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-180-0-41>

СИСТЕМА ВМІНЬ КРОСКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Горlach В. В.

*кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Запорізький національний університет*

Томченко М. А.

*кандидат філологічних наук,
доцент кафедри психології
Запорізький національний університет
м. Запоріжжя, Україна*

Беззаперечним є розуміння ролі, що відіграють вміння міжкультурної комунікації, в досягненні успішності й продуктивності професійної діяльності фахівців сфери обслуговування. Ми пов'язуємо ці вміння насамперед з володінням певними способами здійснення розумових або практичних дій під час кроскультурної комунікації. Зазначені способи в свою чергу формуються в процесі міжкультурної діяльності, ґрунтуються на набутих знаннях і характеризуються усвідомленістю, цілеспрямованістю, емоційно-ціннісним ставленням.

Уміння кроскультурної комунікації представляє собою систему, що містить три складові, кожна з яких співвідноситься з окремим компонентом структури процесу комунікації: інформаційним, інтерактивним, перцептивним. *Уміння кроскультурного спілкування* виконують інформаційно-комунікаційну функцію та корелюють з інформативною складовою комунікаційного процесу. Вони передбачають уміння визначати й розуміти культурні розбіжності; вміння правильно інтерпретувати інформацію, що надходить за вербальними, невербальними та паравербальними каналами інформації; уміння застосовувати іноземну мову для успішного міжкультурного спілкування. *Уміння кроскультурної поведінки* співвідносяться з інтерактивним компонентом процесу комунікації та виконують регулятивну функцію. Цей блок включає вміння

виокремлювати культурно зумовлені особливості поведінки й психології людини; уміння використовувати адекватні ситуації кроскультурного спілкування поведінкові стратегії й прийоми, що забезпечують вирішення конфліктів, досягнення порозуміння тощо. *Соціально-перцептивні вміння* відповідають перцептивній складовій комунікаційного процесу й впливають на можливість досягнення міжособистісного контакту в процесі міжкультурної комунікації. До них належать: уміння з повагою й толерантністю ставитись до представників інших культур; уміння використовувати децентрацію в ситуації міжкультурного спілкування; вміння з емпатією ставитись до переживань, емоцій і почуттів людини з іншої культурної спільноти; вміння застосовувати рефлексію з метою корегування власної поведінки під час кроскультурної комунікації.

Перша складова системи вмінь кроскультурної комунікації, як було зазначено вище, передбачає наявність сформованих вмінь, що забезпечують ефективне міжкультурне спілкування. Для налагодження ефективної кроскультурної взаємодії має бути наявним хоча б часткове співпадіння картин світу учасників комунікації. Це в свою чергу означає, що адекватність сприйняття інформації комунікантами, що представляють різні культури, залежить від того, наскільки добре вони знають і розуміють культурні коди своїх співрозмовників. В міжкультурній комунікації велику роль відіграє контекстуальність культури (Е. Холл [4]). В залежності від того, належить культура, представник якої є учасником комунікації, до низькоконтекстуальних чи висококонтекстуальних, принципово важливого значення набувають зміст повідомлення, виражений вербально, або контекстуальні обставини комунікації (соціальний статус, вік, культурологічні фонові знання, місце і час зустрічі тощо). Ефективність спілкування залежить не лише від того, наскільки комуніканти розуміють сигнали, що надходять вербально, а й від їх вміння правильно інтерпретувати інформацію, що отримується невербально (жести, рухи тіла, міміка, тембр і швидкість мови тощо). Вміння розуміти зміст таких повідомлень забезпечує можливість досягти взаєморозуміння, що, за великим рахунком, є ціллю будь-якого процесу комунікації взагалі й міжкультурного спілкування зокрема. Зрозуміло, в контексті міжкультурної комунікації нам, насамперед, цікаві специфічні для певної культури невербальні та паравербальні комунікаційні засоби, зміст яких є культурно обумовленим і може відрізнятися від розуміння ідентичного засобу в іншій культурі, що є джерелом багатьох проблем і непорозумінь в контексті кроскультурного спілкування. Отже, ефективність міжкультурної комунікації, обумовлюється, окрім володіння іноземною мовою, багатьма іншими чинниками, серед яких: уміння розуміти й адекватно

використовувати невербальні засоби комунікації, особливості мовленнєвого застосування одиниць мови; дотримання правил етикету; наявність культурологічних фонових знань тощо. Таким чином, результативною комунікація може бути лише в тому випадку, якщо вона ґрунтується на однаковому розумінні предмета комунікації всіма її учасниками.

Друга складова системи вмінь кроскультурної комунікації регулює кроскультурну поведінку під час міжкультурної інтеракції. Науковці одностайні в визнанні культурної та етнічної обумовленості людської психології. За визначенням фахівця з кроскультурної психології Н. Лебедевої, «неможливо назвати жодної психологічної функції або процесу, який не ніс би відбиток культури, в якій зростала особистість» [1, с. 17]. Отже, культура детермінує пізнавальні процеси, які визначають поведінкові стратегії, зокрема щодо способів прийняття рішень та роботи з інформацією. З огляду на це М. Холодна виокремлює рефлексивний когнітивний стиль східних культур з повільним темпом прийняття рішень та імпульсивний когнітивний стиль західних культур, що відрізняється швидкістю прийняття рішень [3], Р. Льюїс поділяє існуючі культури на моноактивні, поліактивні й реактивні [2]. Тип культури, до якої належить людина, впливає на її комунікативну поведінку щодо її емоційності, використання невербальних засобів комунікації тощо. В цьому контексті для успішної міжкультурної комунікації великого значення набуває вміння адекватно розуміти культурно обумовлені психологічні й поведінкові особливості партнера по спілкуванню, що є основою для правильного вибору й ефективного використання відповідних комунікативних стратегій.

Третьою складовою системи вмінь кроскультурної комунікації є соціально-перцептивні вміння, які допомагають встановленню міжособистісного контакту між представниками різних культур під час кроскультурного спілкування. Серед таких вмінь одним з головних є вміння толерантно ставитись до представників інших культурних спільнот, що передбачає прийняття факту культурної різноманітності, існуючої в сучасному світі. Не менш важливим для успішної кроскультурної комунікації є вміння полишити власну егоцентричну позицію і стати на позицію співрозмовника, тобто застосовувати децентрацію. В міжкультурному спілкуванні децентрація виявляється, коли стикаються різні поведінкові моделі, точки зору, погляди, що змушує співрозмовників враховувати думку іншого, коригуючи або змінюючи власну позицію. Вміння використовувати цей механізм під час кроскультурної комунікації сприяє взаєморозумінню між представниками різних культурних

спільнот, а отже, забезпечує ефективність міжкультурного спілкування. Велике значення в налагодженні міжособистісних стосунків і досягненні успішності в кроскультурній комунікації має також вміння розуміти почуття, емоції, переживання людини, що репрезентує іншу культуру, й співчувати їй, тобто бути здатним до емпатії. Нарешті, вміння застосовувати рефлексію дозволяє передбачити поведінку співрозмовника, а отже, за необхідності, корегувати власну комунікативну поведінку в ситуації міжкультурного спілкування.

Отже, соціально-перцептивні вміння забезпечують формування емоційно-ціннісного ставлення до ситуації кроскультурної комунікації і разом з вміннями, що забезпечують кроскультурне спілкування й кроскультурну поведінку, підвищують адаптивні здібності фахівців сфери обслуговування під час міжкультурного спілкування. Запропонована система вмінь кроскультурної комунікації, на нашу думку, забезпечує адекватне взаєморозуміння, а отже, ефективну взаємодію учасників спілкування, що представляють різні культури, у професійній діяльності фахівців цієї галузі.

Література:

1. Лебедева Н. М. Введение в этническую и кросс-культурную психологию: учебное пособие. Москва : «Ключ-С», 1999. 224 с.
2. Льюис Р. Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: пер. с англ. Москва : Дело, 2012. 440 с.
3. Холодная М. А. Когнитивные стили: о природе индивидуального ума. Санкт-Петербург : Питер, 2004. 384 с.
4. Hall E. Beyond Culture. Garden City, N. Y. : Anchor Press; Doubleday, 1976. 256 p.