

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КОММУНИКАТОРОВ В РАМКАХ ИНТЕГРАТИВНОЙ МОДЕЛИ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

THE INTERACTION OF COMMUNICATORS WITHIN AN INTEGRATIVE MODEL OF CULTURAL FLUENCY

I. Belyakova

Summary. In modern changing global multilingual space, it is difficult to overestimate the importance of the individual intercultural competence. Using the development of the leading scientists in the study of intercultural communication through a comparative analysis, the author analyzes integrative model of intercultural competence at the level of individual communicators, that is, actors and coactors of intercultural communication. As components of the study he discusses motivation, communication knowledge, and communication skills. It is concluded that the more motivated, knowledgeable, skillful in terms of skills are the communicators, the more competent they are from the point of view of intercultural communication.

Keywords: intercultural communication, globalization, cultural fluency, communicator, actor, coactor, integrative model.

Белякова Ирина Геннадиевна

К.псх.н., доцент, Российская академия народного хозяйства и государственной службы При Президенте РФ
i.g.belyakova@gmail.com

Аннотация. В современном меняющемся глобальном многоязычном пространстве трудно переоценить важность наличия у индивида межкультурной компетентности. Используя разработки ведущих ученых в области изучения межкультурной коммуникации путем сравнительного анализа, автор анализирует интегративную модель межкультурной компетентности на уровне отдельных коммуникаторов, то есть акторов и коакторов межкультурной коммуникации. В качестве компонентов изучения рассматриваются мотивация, коммуникационные знания и навыки коммуникации. Делается вывод о том, что, чем более мотивированными, осведомленными, умелыми в плане навыков являются коммуникаторы, тем более компетентными они являются с точки зрения межкультурной коммуникации.

Ключевые слова: межкультурная коммуникация, глобализация, межкультурная компетентность, коммуникатор, актор, коактор, интегративная модель.

В эпоху глобального общества межкультурная компетентность стала насущной необходимостью для адаптации человеческого общества в целом, социальных и профессиональных групп и индивидов к вызовам 21 века. Большинство из существующих моделей межкультурной компетентности сведено к описанию набора умений, способностей и отношенческо — поведенческих моделей, то есть компетенций и служат в основном для выработки основных правил компетентного межкультурного взаимодействия и адаптации к нему. Примером может служить набор характеристик, выработанный эмпирическим путем американским ученым Брайном Шпитцбергом [4]. В этот список включены: способность адаптироваться к различным культурам, способность иметь дело с различным общественными системами, способность справляться с психологическим стрессом, способность устанавливать межличностные отношения, способность содействовать коммуникации, способность понимать других, приспособляемость, способность к само — коррекции, осознание себя и культуры, осознание сущности культурных различий, осторожность, харизма, восприятие коммуникации, способность к коммуникации, коммуникативные функции, поведение управления разговорным процессом, сотрудничество, культурная эмпатия, культурное взаимодействие, зависящая тревожность, межличностная гибкость, межлич-

ностная гармония, межличностный интерес, невербальные модели поведения, личностное настраивание, само раскрытие, консерватизм, социальная адаптация, семейное общение, сила личности, вербальное поведение.

Мы видим, что что в целом, все эти умения, навыки и отношения чрезвычайно важны в выработке межкультурной компетентности. Взятые в общем и разбитые по отдельным группам, они являются ступеньками, по которым индивид поднимается вверх к вершине, на которой выполняется сама цель межкультурной коммуникации. По сути, чрезвычайно трудно сказать какие из вышеупомянутых умений и навыков наиболее важны. Однако, по нашему мнению, они могут быть сформированы в группы.

Группа 1 может быть представлена группой характеристик личности, такие как осторожность, харизма, осторожность, уверенность в себе, инициативность. Они являются унаследованными или выработанными в течение жизни чертами личности. Группа 2 может быть представлена межличностными знаниями и умениями, основанными на этих знаниях, такими как межличностная гибкость, межличностная гармония, межличностный интерес, личностное настраивание, некомпетентность. Эти знания и умения могут быть сформированы

только путем и в результате межличностного и межкультурного общения. Группа 3 может быть представлена навыками, выработанными в процессе межкультурной коммуникации и действиями, осуществляющимися в процессе межкультурной коммуникации для ее эффективного и результативного завершения. К этой группе могут быть отнесены способности адаптироваться к другим культурам, справляться с психологическим стрессом, устанавливать межличностные отношения, руководить мнением, выполнение задачи, перенос выработанного алгоритма действия на другие ситуации и другие. Навыки профессионального общения, такие как профессиональная компетентность преподавателя также могут быть причислены к этой группе. Анализируя предложенный список, мы не можем не отметить наличие психологических характеристик личности, поведенческих моделей и сред общения, к примеру, семейное общение и умений, и навыков, являющихся по сути результатами эффективного межкультурного общения; являясь безусловно важными по отдельности и в целом, мы наблюдаем их разрозненность и не равноценность.

Отметим, что более продуктивным подходом была бы попытка разработать интегративную модель межкультурной компетентности, основываясь на теоретических и постулатах, и эмпирических сведениях, которая одновременно могла бы содержать характерные предположения эффективного компетентного поведения в межкультурной коммуникации. Гипотезы, легшие в основу этой модели, анализируются на трех системных уровнях: 1) системный уровень коммуникатора или индивидуальный уровень, 2) системный уровень эпизода и 3) системный уровень отношений. Системный уровень коммуникатора включает те возможные характеристики индивида, которые могут способствовать компетентному взаимодействию в нормативном для социума смысле. Системный уровень эпизода те черты определенного актора, которые способствуют появлению впечатлений о компетентности со стороны определенного коактора в определенном эпизоде коммуникационного взаимодействия. Системный уровень отношений включает те компоненты, которые прежде всего помогают становлению компетентности индивида во всем диапазоне и на всех этапах взаимоотношений, а не только в отдельно взятом эпизоде. Каждый последующий системный уровень суммирует логические умозаключения и предположения предыдущих. Эти предположения служат как для обзора теории межкультурной компетентности в форматах межкультурных контекстов, так и формулировки практических советов. В равной степени, в которой участники межкультурной коммуникации могут проанализировать ситуации межкультурной коммуникации достаточно для понимания начальных условий, так и каждое предложение содер-

жит определенные шаги и меры усовершенствования компетентности участников в ситуациях общения, в которых они побывали.

Модель отображает процесс двоичного взаимодействия в качестве функции мотивации к коммуникации двух индивидов, их знаний о коммуникации в указанном контексте и навыков в воплощении их мотивации и знаний. В течение всего взаимодействия как внутри отдельных эпизодов, так и в целом периоде, поведение соотносится с ожиданиями каждого участника от другого участника и от процесса взаимодействия.

Рассмотрим системный уровень коммуникатора, анализируя мотивацию, коммуникационные знания и навыки коммуникаторов.

1. По мере возрастания мотивации коммуникатора возрастает коммуникативная компетентность.

Очевидно, что чем больше человек хочет произвести положительное впечатление и общаться эффективно, тем больше вероятности, что он будет воспринимать себя и восприниматься другими в качестве компетентного участника коммуникации. Вопрос состоит в том, что именно составляет и приводит к высокому уровню мотивации. В этом отношении можно сделать несколько предположений.

а) По мере возрастания уверенности возрастает мотивация коммуникатора. Следует отметить, что уверенность возникает на основе индивидуального опыта коммуникатора. Например, индивид, ощущающий нервозность при общении с посторонними людьми, вероятнее всего будет чувствовать себя менее уверенно при общении с представителями других культур. Более того, чем меньше индивид знаком с данным типом ситуации, тем менее уверен он будет относительно того, что делать и как. Отметим также, что некоторые ситуации несут в себе более важные скрытые смыслы и подтексты более трудные для разрешения, например, международные деловые переговоры, целью которых является заключение многомиллионных контрактов. Таким образом, социальное беспокойство, знакомство с ситуацией, важность либо результаты межкультурной коммуникации оказывают большое влияние на уверенность участников межкультурной коммуникации.

б) По мере возрастания убежденности в полезную результативность и эффективность межкультурной коммуникации возрастает уверенность коммуникаторов. Убежденность в полезную результативность коммуникации является само восприятием способности выполнить заданную модель поведения [1]. Уточним, что чем более акторы уверены, что они обладают способностью уча-

ствовать в ряде положительных и значимых действий, тем более они склонны осуществить их. Например, безусловно профессиональный судья обладает гораздо большей убежденностью в полезной результативности по разрешению споров и ведению переговоров по контрактам, чем обычный человек. Однако, профессиональный судья вряд ли будет обладать большей уверенностью, чем обычный человек в том, что сможет установить дружеские отношения с людьми другой культуры. Таким образом, уверенность в полезной результативности и эффективности межкультурной коммуникации обычно зависит от цели коммуникации и соотносится с ознакомленностью коммуникаторов с задачами коммуникации и контекстом или контекстами.

в) По мере того, как возрастает относительное соотношение затраты и выгоды\ результата от межкультурной коммуникации, возрастает мотивация коммуникатора. Любая ситуация может быть оценена с точки зрения определенного потенциала затрат и выгод. Даже в абсолютно проигрышных ситуациях необходимо осознавать наиболее предпочтительное и выигрышное поведение. Аналогично в выигрышных ситуациях наименее желательные результаты являются наиболее затратными. Таким образом, ощущение потенциальных выгод возрастает относительно потенциальных затрат деятельности по мере того как индивид становится более мотивирован на это конкретное действие.

2. По мере того, как возрастает коммуникационное знание, возрастает коммуникативная компетенция.

Чем больше коммуникатор знает, как общаться хорошо и правильно, тем более компетентным будет этот человек. Примером может служить актер, которому для хорошей игры на сцене нужна не только мотивация, отсутствие боязни сцены, но и знание сценария, замысла режиссера и т.п.

Коммуникационное знание о взаимодействии происходит на нескольких микроскопических уровнях [2]. Актер должен знать функцию коммуникации, которую ему нужно осуществить. Эти модели поведения соединяются для речевых актов, выражающих контентные функции, например, задавание вопросов и формулирование утверждений. Для реализации речевых актов требуется знание семантики, синтаксиса, т. е. набора лингвистических знаний. Реальное осуществление речевой деятельности предполагает адаптация к поведению коактора. Следующие гипотезы помогут уточнить значение знания для компетентного межкультурного взаимодействия.

а) По мере того, как возрастает соответствующее задаче знание процедуры взаимодействия, возрастает знание коммуникатора.

Знание процедуры касается того каким образом происходит социальное взаимодействие, а не что является его предметом. Например, знание содержания шутки означает субстантивное знание шутки, а знание, каким образом рассказывать ее со всеми вербальными и невербальными атрибутами, паузами и т.п. подразумевает знание процедуры. Таким образом, чем больше индивид знает, как следовать поведенческим и манерным моделям на уровне межкультурного общения, тем более осведомленным он будет в общении с другими в этой культуре.

б) По мере совершенствования мастерства в стратегиях приобретения знаний возрастает знание коммуникатора.

Человек, не знающий, как вести себя в тех или иных условиях, не может быть сразу же обвинен в некомпетентности. Человечество изобрело множество средств узнавания, что и как делать в незнакомой ситуации. Метафора «международный шпионаж» иллюстрирует некоторые стратегии получения информации, такие как расспросы, наблюдение, обмен информацией, блеф, преднамеренное нарушение культурных традиций коакторов с целью провоцирования их на раскрытие нужных сведений и другие [5].

Чем больше типов таких стратегий знают актеры, тем больше способными они оказываются в получении знаний для компетентного взаимодействия в чужой культуре.

в) По мере возрастания идентичности и ролевого многообразия увеличивается и знание коммуникатора.

В общем, чем больше экспозиция индивида к определенным типам людей, ролям и представлениям о себе, тем более он способен понять различные роли и ролевые поведенческие характеристики в чужом культурном окружении. Некоторые люди проживают в течение всей жизни очень узкий диапазон контекстов и ролей, другие, наоборот приобретают обширный опыт социальных ролей, индивидуальных (работа, семья) и групповых (связи с политическими партиями, религиозными, благотворительными организациями).

Индивид, обладающий сложным представлением о себе, отражающим эти социальные идентичности и общавшийся с разнообразием типов личностей в разных ролях способен лучше понимать типы действий характерные для чужой культуры [3].

г) По мере увеличения возможностями распоряжаться знаниями возрастает знание коммуникатора.

Многие качества личности соотносятся с оптимальной обработкой информации. Известно, что индивиды

с высокими умственными и когнитивными способностями, способностью к самоанализу, навыками слушать собеседника, адекватным невербальным поведением, способностью к эмпатии, точностью восприятия, способностью решения проблемных задач с большей степенью вероятности обладают знаниями о том, как вести себя в незнакомой культурной обстановке. Безусловно, обладание информацией очень важно, но индивиду также необходимо знать, как анализировать и обрабатывать полученную информацию для эффективного межкультурного общения.

3. По мере улучшения навыков коммуникации возрастает компетентность коммуникатора.

Мы называем навыками любые повторяемые, нацеленные на результат действия или цепочки действий.

а) По мере возрастания альтерцентризма улучшается и навык межкультурного общения коммуникатора.

Под понятием альтерцентризма мы будем понимать фокусировку, интерес к другому человеку, то есть собеседнику, коактору в процессе общения. Поведенческие модели, такие как направленный взгляд, поддержание разговора по интересным для коактора темам, поза, наклон тела по отношению к собеседнику указывают на расположенность к собеседнику.

б) По мере возрастания коммуникационной координации улучшается навык межкультурного общения коммуникатора.

Под коммуникационной координацией мы понимаем поведенческие модели, способствующие плавному течению акта коммуникации. Такие модели заключаются в избегании резкого прерывания общения, в плавном начале и конце отдельных эпизодов общения, в адекватном переключении с одной темы на другую, поддержании спокойного темпа общения и другие. Они безусловно способствуют грамотному управлению межкультурным взаимодействием.

в) По мере возрастания коммуникационного самообладания улучшается навык межкультурного общения коммуникатора.

Иметь самообладание в процессе акта коммуникации значит отражать в своих поведенческих манерах спокойствие и уверенность. Самообладание подразумевает отсутствие показателей нервозности, таких как, например, бегающий взгляд, срывающийся голос и наличие устойчивого по громкости и темпа голоса, расслабленной позы, четко сформулированных утверждений. Коммуникатор, обладающий коммуникационным само-

обладанием, выступает в межкультурном общении как уверенный и контролирующий себя индивид.

г) По мере возрастания экспрессивности процесса межкультурной коммуникации улучшается навык межкультурного общения коммуникатора.

Экспрессивность касается навыков, обеспечивающих живость, красочность, насыщенность и разнообразность в коммуникативном поведении. Более точно, экспрессивность выражается в таких поведенческих моделях, как разнообразие интонационных моделей, выражений лица, реакций на услышанное, обширный словарный запас, жесты и т.п. Экспрессивное межкультурное общение коммуникаторов заключается в способности воспроизводить коммуникационный процесс грамотно с позиции своей и чужой культуры и с точки зрения контекста, добываясь нужного вербального и невербального уровня общения.

д) По мере возрастания коммуникационной адаптации улучшается навык межкультурной коммуникации коммуникатора.

Адаптация считается одним из распространенных атрибутов межкультурного коммуникатора. Адаптация подразумевает тонкую подстройку поведения коммуникатора к поведенческим моделям других участников общения. Интересным является тот факт, что адаптация предполагает приспособление действий коактора к целям актора. Взамен эгоцентричной ориентации адаптация подразумевает изменение и уравнивание целей и намерений актора с целью подгонки их потребностям коактора межкультурного общения. Таким образом, навык адаптации подразумевают сдвиги как в поведенческих моделях, так и в целях актора и коактора в процессе акта межкультурной коммуникации.

Таким образом, было рассмотрено межкультурное взаимодействие на базе трех основных компонента компетентного межкультурного общения. Можно констатировать, что, чем более мотивированным, осведомленным, умелым в плане навыков является индивид, тем более компетентным его можно рассматривать, в том числе и с точки зрения межкультурной коммуникации. Однако, наличие этих трех компонентов у коммуникаторов одновременно крайне желательно, но не всегда достижимо. Например, коммуникатор с очень высокой степенью мотивации может компенсировать недостаток знания и умений настойчивостью и усилиями в достижении целей, аналогично индивид, обладающий знаниями и опытом, как, к примеру, вести те или иные переговоры, может успешно провести их с минимальной мотивацией. Тем не менее, при наличии этих трех компонентов мы можем утверждать о большей межкультурной компетентности участников межкультурного процесса и их эффективном взаимодействии.

ЛИТЕРАТУРА

1. Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency *American Psychologist*, 37, 122–147.
2. Greene, J. O. (1984). A cognitive approach to human communication. An action assembly theory. *Communication Monographs*, 51, 289–300.
3. Havighurst, R. J. (1957). The social competence of middle-aged people. *Genetic Psychology Mono-graphs*, 56, 297–375.
4. Spitzberg, B. H. (1989). Issues in the development of a theory of interpersonal competence in the inter-cultural context. *International Journal of Intercultural Relations*, 13, 241–268.
5. Spitzberg, B. H., and Cupach, W R (1984) *Interpersonal Communication Competence*. Beverly Hills, Calif.: Sage.

© Белякова Ирина Геннадиевна (i.g.belyakova@gmail.com).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»

