

УДК 316.2

К. В. ХИЖНЯК, О. В. ХИЖНЯК

КОМУНІКАТИВНИЙ ТРЕНІНГ ЯК ТЕХНОЛОГІЯ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КРОСКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Статтю присвячено проблемі підвищення ефективності кроскультурної комунікації за допомогою комунікативних тренінгів. Оволодінню новими інформаційно-комунікативними технологіями сприяють різноманітні за цілями, завданнями, формами проведення комунікативні тренінги. Вони мають особливості порівняно з базовими комунікативними тренінгами. Ефективний тренінг вимагає чіткого визначення мети та її конкретизації в завданнях, врахування специфіки аудиторії та комунікативних бар'єрів у процесі крос-культурної комунікації. Комунікативний тренінг перетворюється на маніпулятивну технологію, якщо його учасники не обізнані з його явними та латентними функціями. Набув подальшого розвитку розгляд комунікативних тренінгів як технології подолання комунікативних драм.

Ключові слова: комунікативний тренінг, кроскультурна комунікація, кроскультурний шок, комунікативне знання, комунікативна здатність, комунікативна компетентність.

У сучасному глобалізованому світі комунікація на перетині різних культур стала невід'ємним компонентом функціонування й розвитку багатьох сфер людського життя. Обміни викладачами і студентами у сфері освіти, діяльність транснаціональних корпорацій, міжнародний туризм, спорт тощо – ці галузі діяльності потребують ефективних комунікацій, що дають змогу досягти своєї мети в полікультурному середовищі. За цих умов важко переоцінити значення комунікативної компетентності індивідів (груп), і саме цим пояснюється зростання популярності комунікативних тренінгів.

Слід зазначити, що крос-культурна комунікація – відносно новий об'єкт комунікативного тренінгу. Існує думка, що вона, на відміну від публічної, міжособистісної, професійної комунікації не є однією зі сфер комунікації як такої, адже "...в ній у загостреному вигляді виявляються всі істотні, вузлові проблеми комунікації. У результаті крос-культурної комунікації відбувається усвідомлення людиною своєї належності до якої-небудь групи, що дає їй змогу визначити своє місце в соціокультурному просторі й вільно орієнтуватися в навколишньому світі... "Поняття кроскультурна комунікація використовують у декількох значеннях, що зумовлено етапом становлення міжкультурної проблематики і пошуком адекватного терміна-номінації; як предмет наукового дослідження кроскультурна комунікація належить різним школам і напрямам; кроскультурна комунікація – це сфера соціальної реальності, змістом якої є процес взаємодії культур; кроскультурна комунікація орієнтована на взаємопроникнення культурно-ко-

мунікативних сенсів, досягнення взаєморозуміння з урахуванням і збереженням “національної картини світу”, але одночасно відбувається і їх взаємозбагачення в соціокультурному й духовному плані; кроскультурна комунікація – це динамічний процес, який має свою структуру, сутнісні характеристики, що розкривають механізми взаємодії культур, які здійснюються в різних формах міжкультурних зв’язків від індивідуально-групового рівня до міждержавного” [6, с. 203]. Комунікативний тренінг як явну функцію має забезпечення готовності індивідів і груп до кроскультурної комунікації. Латентною функцією такого тренінгу може бути забезпечення позитивного й безконфліктного сприйняття Іншого.

Проблеми комунікативного тренінгу активно розробляють науковці. Так, І. Мальханова [6], О. Сидоренко [9], Г. Моніна та О. Лютова-Робертс показали, як протистояти маніпуляції в ході тренінгів [5], Г. Грачов та І. Мельник [2] розкрили окремі питання щодо протистояння маніпуляції в ході тренінгів за допомогою використання різних способів і технологій інформаційно-психологічного впливу. Ключовою проблемою комунікації стає діалог, який розуміють як форму конструювання соціальної реальності [10]. Не викликає сумнівів необхідність організації тренінгів для навчання діалогового спілкування. Однак залишається невизначеність щодо ролі комунікативного тренінгу в царині кроскультурних комунікацій.

Мета статті – розкрити особливості комунікативного тренінгу як технології підвищення ефективності кроскультурної комунікації.

Комунікативний тренінг покликаний готувати його учасників до інформаційного обміну та враховувати багаторівневу структуру комунікативного знання. За такого підходу вважають, що найбільш широким поняттям є “комунікація”, а інформаційний обмін є його синонімом. Видовим поняттям комунікації є “соціальна комунікація”, яка описує інформаційний обмін у суспільстві в конкретних умовах часу та простору. Поняття “спілкування” є більш вузьким, воно означає різновид соціальної комунікації.

Змістовне наповнення комунікативного тренінгу має враховувати ознаки міжкультурності, які включають “відмінність людини і машини, гендерні, вікові, культурно-освітні, світоглядні, соціально-статусні, особистісні, сімейні, діалектико-мовні, ситуативні характеристики носіїв мов і культур” [3, с. 71]. Дослідники виділяють такі категорії (структурні ознаки), за якими культури відрізняються один від одного: “1) національний характер, базисна особистість; 2) сприйняття навколишнього світу; 3) переживання часу; 4) переживання простору; 5) мислення; 6) мова; 7) невербальні способи спілкування; 8) ціннісні орієнтації; 9) зразки поведінки: звичаї, норми, ролі; 10) соціальні групи і відносини” [14, с. 842].

Проявом неефективної кроскультурної комунікації є кроскультурний шок, який багато в чому провокує культурна дистанція, точніше, її суб’єктивне сприйняття. Тому серед завдань комунікативного тренінгу неминуче мають бути вправи (техніки) зі скорочення культурної дистанції між носія-

ми різних культур. Одним з таких способів (технологій) є формування в ході комунікативного тренінгу лінгвістичної компетентності індивіда, що сприяє взаєморозумінню носіїв різних культурних кодів. Досягнення взаєморозуміння можливе за участі індивіда в дійсних чи уявних комунікативних діях, у ході яких повідомлення (“вербальне або невербальне висловлювання, артефакт, людське встановлення або уривок тексту”) вживають таким чином, що “виявляється зрозумілим для того, хто говорить, для слухачів і випадково присутніх при цьому членів тієї ж мовної спільноти” [13, с. 38].

За допомогою комунікативних тренінгів можливе подолання комунікативних драм, які на практиці поділяють на п’ять драм: драма слухання (вміння слухати Іншого), драма розуміння (вміння зрозуміти Іншого), драма дії (вміння діяти відповідно до свого розуміння), драма самовираження (вміння виражати свої думки й почуття), драма емоційності (вміння регулювати емоційне напруження у взаємодії з представником іншої культури) [9, с. 75]. Наведений перелік драм, на наш погляд, не є вичерпаним, а може бути доповнений драмами, породженими станом кризової свідомості, якій притаманні неусталеність, суперечливість. Наприклад, ідеться про драму інертності (небажання подолати негаразди в процесі комунікації, наприклад, відсутність мотивації до вивчення мови, історії та культури того середовища, в якому індивід планує перебувати постійно або тимчасово), драму догматизму (відсутність бажання позбутися застарілих уявлень, поглядів).

На практиці використовують такі види комунікативних тренінгів:

1) професійний комунікативний тренінг, що призначений для працівників професій, в основі яких лежить спілкування з людьми (управлінці, продавці, викладачі, працівники сфери обслуговування та ін.);

2) комунікативний тренінг, що слугує для побудови відносин з протилежною статтю;

3) Комунікативний тренінг для певної вікової групи, призначений для людей, які внаслідок вікових змін стикаються з різними труднощами в спілкуванні (підлітки, люди середнього віку, літні люди);

4) комунікативний тренінг для відпрацювання поведінки в екстремальній або кризовій ситуації (захоплення в заручники, пресинг з боку колег, однокласників, родичів, тиск начальства та ін.);

5) базовий комунікативний тренінг для будь-якої людини, якщо в неї виникають будь-які труднощі при спілкуванні. Він лежить в основі всіх комунікативних тренінгів незалежно від специфіки [4].

Під комунікативним тренінгом, який спрямовано на кроскультурні комунікації, розуміють вид тренінгу, метою якого є відпрацювання навичок ефективної комунікації, формування в індивідів і груп відповідної кроскультурної компетентності.

Ми спираємося на такі структурні елементи комунікативної компетентності, як комунікативна здатність, комунікативні вміння, комунікативне знання. Комунікативне знання – це різноманітне знання про комуніка-

цію, яке включає знання: 1) сутності, видів, закономірностей розвитку комунікації; 2) комунікативних методів і прийомів, їх можливостей і обмежень; 3) найбільш ефективних форм, методів комунікації відносно різних індивідів, груп і різних ситуацій; 4) міри розвитку комунікативних умінь у індивідів і груп; 5) методів і прийомів комунікації, до яких готові або не готові окремі індивіди (групи) [9, с. 67]. Комунікативну здатність зазвичай розглядають, з одного боку, як природну обдарованість людини в спілкуванні, а з іншого – як комунікативну результативність, яка виявляється в здатності виконувати комунікативні завдання тієї або іншої складності в різних конкретно-історичних полікультурних ситуаціях [9, с. 66].

Серед складників кроскультурної компетентності найчастіше виділяють три категорії знань: 1) афективні (до них належать емпатія й толерантність, що створюють психологічне підґрунтя для продуктивної міжкультурної взаємодії), 2) когнітивні (до їх складу входять етноцентризм та етнокультурний релятивізм, що є важливою умовою адекватної інтерпретації іншомовної поведінки для запобігання міжкультурним бар'єрам та зміні власної поведінки під час спілкування); 3) процесуальні (являють собою стратегії, що використовуються під час міжкультурної взаємодії та спрямовані на її ефективне встановлення, пошук спільних культурних компонентів, розуміння й розпізнавання непорозумінь, упровадження досвіду попередніх контактів [8].

Ефективний тренінг вимагає чіткого визначення мети і її конкретизації в завданнях. Наприклад, завданнями тренінгу можуть бути: відпрацювання навичок самопрезентації; навичок ведення групової дискусії; навичок публічного виступу; уміння вести ділову бесіду; уміння знижувати емоційне напруження під час бесіди (переговорів), встановлювати контакт із співрозмовником. Базові компетенції, набуті в ході такого тренінгу, полягають у навичках "...ефективно організовувати і проводити групову дискусію; успішно виступати перед численною аудиторією; контролювати й управляти увагою аудиторії; упевнено почуватися в діловому спілкуванні; ефективно застосовувати комунікативну техніку; створювати умови для виникнення партнерських відносин; досягати узгодженого із співрозмовником рішення" [1].

У комунікативному тренінгу важливим є мовне питання. Мова – провідний засіб комунікації, у комунікативному процесі вона виступає засобом пізнання навколишнього світу, інструментом мислення, що дає змогу надавати образам певних значень і знаків; передачі накопиченого досвіду й знань. Володіння мовою країни перебування допомагає уникнути кроскультурних помилок нерозуміння, що виникають під час роботи через перекладача. Знання мови істотно прискорює й полегшує процес налагодження побутових знайомств і професійних контактів. Дослідники відзначають роль англійської мови, особливо в міжкультурному політичному діалозі: "Створюючи політичну картину світу, ідентифікуючи її засобами англійської мови, відправник повідомлення впливає на численну англійськомовну аудиторію. Важливо, що міжкультурний політичний діалог – це не лише

спілкування політиків: формування світогляду, ціннісних установок соціуму, він актуалізується не лише офіційним інституціональним політичним дискурсом, а й неінституціональним – публіцистикою, дорожніми замітками тощо. Неінституціональний дискурс дає змогу виявляти зони непорозуміння і конфліктності, що, у свою чергу, сприяє ефективному міжкультурному політичному діалогу” [12, с. 48]. Процес комунікативного тренінгу має важливу особливість: у ході його проведення кроскультурні взаємодії відбуваються в певних межах, як правило, не з носіями культурних відмінностей, а в навчальному середовищі, де відпрацьовуються відповідні комунікативні компетенції.

У процесі тренінгу його учасникам можна запропонувати такі завдання:

1. Спираючись на основні культурні відмінності, проаналізуйте, якою мірою Ви відповідаєте образу типового представника вашої країни. Чи змогли б Ви працювати зі співробітником, що має протилежні характеристики?

2. Згадайте, чи доводилося Вам відчувати коли-небудь культурний шок. Як Ви реагували? Чи мали Ви можливість передбачити і запобігти його? Як Ви вважаєте, чи можна відчути культурний шок, коли Ви просто мандруєте по Вашій країні?

3. Складіть перелік чинників, які сприяють виникненню кроскультурного шоку і реверсивного культурного шоку.

4. Запропонуйте кілька способів подолання або мінімізації проблеми зворотнього переходу з однієї культури в іншу (реверсивний культурний шок).

Теоретико-методологічною підставою для організації та проведення комунікативних тренінгів, орієнтованих на ефективну кроскультурну комунікацію, можуть стати теорія високо- і низькоконтекстуальних культур Е. Холла і теорія культурної грамотності Е. Хірша. Так, висококонтекстуальні культури відрізняє: невиражена, прихована манера мовлення, багатозначні й численні паузи; серйозна роль невербального спілкування та вміння “говорити очима”; зайва надмірність інформації, оскільки для спілкування досить первісних фонових знань; відсутність відкритого висловлення невдоволення при будь-яких умовах і результатах спілкування. Для низькоконтекстуальних культур характерні такі ознаки: пряма і виразна манера мовлення; незначна частка невербальних форм спілкування; чітка оцінка всіх обговорюваних тем; оцінка недомовленості як слабкої інформованості співрозмовника; відкрите вираження невдоволення. У конкретних ситуаціях спілкування Е. Хірш виділяє такі рівні міжкультурної компетенції, які стають пріоритетними в комунікативному тренінгу: необхідний для виживання; достатній для входження в чужу культуру; забезпечує повноцінне існування в новій культурі – її “привласнення”; що дає змогу повною мірою реалізувати ідентичність мовної особистості [11].

Висновки. Комунікативний тренінг конструє певну модель комунікації, тобто схематизоване, спрощене відображення реального комуніка-

вного процесу, він стає необхідним інструментом вивчення та управління комунікативним процесом. Комунікативний тренінг перетворюється на маніпулятивну технологію, якщо його учасники не обізнані з його явними та латентними функціями. Ціннісний контекст комунікативного тренінгу полягає в пропаганді мультикультурності, обґрунтуванні логіки та причин переходу від монокультурної людини до мультикультурної. Причому мультикультурність виявляється не тільки в зовнішніх, а й у внутрішніх комунікаціях.

Відомо, що історія розвитку комунікації пов'язана з розвитком засобів передачі інформації, вона зазнала три комунікативні революції: винахід писемності; винахід друкарського верстата (початок "ери Гуттенберга"); розвиток електронних мас-медіа. У подальшому доцільним є вивчення ролі тренінгів у підвищенні ефективності комунікацій у віртуальному світі, експансію яких людство наразі переживає.

Список використаної літератури

1. Базовый тренинг коммуникативных навыков менеджера [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prioritet.webstolica.ru/treningi/bazovyj-trening-kommunikativnyh-navykov-menedzhera>.
2. Грачев Г. Манипулирование личностью: организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия / Г. Грачев, И. Мельник. – Москва : Алгоритм, 2002. – 112 с.
3. Зинченко В. Г. Словарь по межкультурной коммуникации. Понятия и персоналии / В. Г. Зинченко, В. Г. Зусман, З. И. Кирнозе, Г. П. Рябов. – Москва : Флинта : Наука, 2010. – 136 с.
4. Коммуникативный тренинг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://targetrening.by/kommunikativnyiy-trening/>
5. Моница Г. Б. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители) / Г. Б. Моница, Е. К. Лютова-Робертс. – Санкт-Петербург : Речь, 2007. – 224 с.
6. Мальханова И. А. Коммуникативный тренинг / И. А. Мальханова. – Москва : Академический проект, 2006. – 165 с.
7. Недосека О. Н. Понятие "кросскультурная коммуникация" в современном гуманитарном знании / О. Н. Недосека // Вектор науки ТГУ. – 2011. – №. 4 (7). – С. 201–203.
8. Садохин А. П. Межкультурная компетенция и компетентность в современной коммуникации / А. П. Садохин // Общественные науки и современность. – 2008. – № 3. – С. 156–166.
9. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. – Санкт-Петербург : Речь, 2008. – 208 с.
10. Социальные коммуникации: профессиональные и повседневные практики : сб. ст. / под ред. В. В. Васильковой, В. В. Козловского, А. М. Хохловой. – Санкт-Петербург : Интерсоцис, 2010. – Вып. 3. – 214 с.
11. Теории межкультурной коммуникации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/sociologiya/teorii-mezhkulturnoy-kommunikacii.html>.
12. Тормошева В. Международная коммуникация в политическом дискурсе Ю. Хабермаса: прагматический аспект / В. Тормошева // Власть. – 2014. – № 10. – С. 46–51.
13. Хабермас Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие / Ю. Хабермас. – Санкт-Петербург : Наука, 2000. – 380 с.
14. Эффективная коммуникация: история, теория, практика : словарь-справочник / отв. ред. М. И. Панов. – Москва : КРПА Олимп, 2005. – 960 с.

Стаття надійшла до редакції 06.08.2014.

Хижняк К. В., Хижняк А. В. Коммуникативный тренинг как технология повышения эффективности кросскультурной коммуникации

Статья посвящена проблеме повышения эффективности кросскультурной коммуникации с помощью коммуникативных тренингов. Овладению новыми информационно-коммуникативными технологиями способствуют разнообразные по целям, задачам, формам проведения коммуникативные тренинги. Они имеют особенности по сравнению с базовыми коммуникативными тренингами. Эффективный тренинг требует четкого определения цели и ее конкретизации в задачах, учета специфики аудитории и коммуникативных барьеров в процессе кросскультурной коммуникации. Коммуникативный тренинг превращается в манипулятивную технологию, если его участники не осведомлены о его явных и латентных функциях. Получило дальнейшее развитие рассмотрение коммуникативных тренингов как технологии преодоления коммуникативных драм.

Ключевые слова: коммуникативный тренинг, кросскультурная коммуникация, кросскультурный шок, коммуникативное знание, коммуникативная способность, коммуникативная компетентность.

Khyzhnyak K, Khyzhnyak A. Communication Training as Technology Increase the Efficiency of Communication Cross-Cultural

The article deals with the problem of increasing the efficiency of cross-cultural communication using communication trainings. Variety of objectives, tasks, forms of communication trainings contribute to the acquirement of new information and communication technologies. A type of training, the purpose of which is to develop effective communication skills is understood as communication training. At the same time, trainings, promoting effective cross-cultural communication, have features in comparison with the basic communication training. The process of communication training has a special feature: intercultural interactions occur within a certain framework and are focused on practicing communication skills in the learning environment. Effective training requires a clear definition of the objective and its concretization in problems, consideration of the specific audience and communication barriers in the process of cross-cultural communication. Cross-cultural communication is regarded as an area of social reality, in which the interaction of different cultures is a relevant part. Communication training prepares its participants for cross-cultural communication, which focuses on the interpenetration of cultural and communicative meanings, mutual understanding and taking into account the preservation of cultural identity.

The emergence of new means of communication in the process of communicative revolutions does not cancel the leading role of language as the primary means of human communication. It updates the role of language in the formation of communicative competence. The author has shown that communicative training is turning into a manipulative technology if the participants are not aware of its overt and latent functions. The consideration of communication training as a technology to overcome communicative dramas has been developed. It has been shown that effective communication training as a theoretical and methodological framework can be based on a number of conceptual positions, such as on the theory of high and low-contextual cultures by E. Hall, a theory of cultural literacy by E. Hirsch. Causes of cross-cultural communication are most often explained by using concepts such as perception, stereotyping and ethnocentrism. Therefore, the goal of communication training becomes preparing its participants for adequate perception of another culture and its carriers, overcoming false stereotypes and ethnocentrism.

Key words: communication training, cross-cultural communication, cross-cultural shock, communicative knowledge, communication skills, communicative competence.