УДК 81+316.77
DOI https://doi.org/10.32841/2409-1154.2020.46-1.1

Апалат Г. П.,
кандидат філологічних наук,
доцент кафедри англійської мови та методики її викладання
Центральноукраїнського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка

Максимова О. П.,
кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри мовних та гуманітарних дисциплін № 2
Донецького національного медичного університету

ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ МІЖКУЛЬТУРНОГО СПІЛКУВАННЯ

Анотація. Статтю присвячено виявленню суті міжкультурної комунікації, визначенню проблем, що виникають під час міжкультурного спілкування, та шляхів їх подолання. Був представлений ряд визначень поняття «міжкультурна комунікація», і ми дійшли висновку, що міжкультурна комунікація є багатогранним явищем. Досліджуючи сферу розмовного аналізу, можна вивести чотири загальні висновки: мова неоднозначна за своєю природою; коли хтось говорить щось, ми маємо перейти до якого-небудь висновку про те, що він або вона має на увазі; висновки, які ми робимо, мають тенденцію ставати сталими, вони не залишаються непевними в нашій голові; висновки, які ми робимо при звичайній розмові (також як і в читанні письмового тексту), ми робимо дуже швидко. Помічено, що ефективність міжкультурної комунікації, крім знання мови, залежить від безлічі факторів: умов і культури спілкування, правил етикету, знання невербальних форм вираження (міміки, жестів), наявності глибоких фонових знань і багато чого іншого. Подолання мовного бар'єру недостатньо для забезпечення ефективності спілкування між представниками різних культур. Люди можуть втратити терпіння через двозначність, що призводить до гніву, фрустрації або роздратування. Окрім цього, конфлікти все одно неминучі, тому що існують відмінності в сенсі вербальної мови і невербальної поведінки в різних культур, а також у супутніх емоціях і цінностях, властивих різним культурним системам. Успішне спілкування залежить від двох факторів: збільшення спільних знань і боротьба з непорозумінням. Прагматична ефективність у спілкуванні означає участь якомога повнішу в дискурс-системі тих, з ким людина бажає спілкуватися, водночас ніколи не приймаючи їхні вимоги як очевидне. Для того, щоб відмінності в міжкультурній взаємодії не стали нездоланною перешкодою в ділових і особистих стосунках між представниками різних культур, потрібно намагатися якомога грамотніше підходити до процесу спілкування з представниками інших лінгвокультур, заздалегідь ознайомившись з особливостями їхньої мовної культурної спільності. Тільки в цьому разі можна уникнути нерозуміння і мимовільною ворожості.

Ключові слова: спілкування, дискурс, дискурс-системи, міжкультурне спілкування, мова, значення, висновок, культура, непорозуміння, конфлікт, комунікатор.

Постановка проблеми. Нині у зв'язку з підвищенням зацікавленості до мов та культур різних народів міжкультурна комунікація займає одну з найголовніших позицій у суспільному житті людини. Під час міжкультурних зустрічей велика вірогідність того, що поведінка людей не відповідатиме нашим очікуванням. У нас з'являються негативні емоції, які руйнують нашу Я-концепцію. Звичайно, цим конфліктам сприяє невизначеність. Люди можуть втратити терпіння через двозначність, що призводить до гніву, фрустрації або роздратування. Окрім цього, конфлікти все одно неминучі, тому що існують відмінності в сенсі вербальної мови і невербальної поведінки в різних культур, а також у супутніх емоціях і цінностях, властивих різним культурним системам.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанню особливостей національних культур, успішності міжкультурного спілкування присвячені багато публікацій, серед яких представлені роботи Р. Льюіса, Г.В. Єлізарової, Р.К. Мін'яр-Белоручевої, В.А. Маслової, С.Г. Тер-Мінасової та ін. Також задовго до виникнення наукового інтересу до міжкультурної комунікації з'явилися фундаментальні праці, що передбачили перспективність подібних досліджень. До них можна зарахувати дослідження діалогу, як стійкого фактору взаємодії культур (М.М. Бахтін, В.С. Біблер, Ю.М. Лотман).

Метою статті є визначення суті міжкультурної комунікації, виявлення проблем, що виникають при міжкультурному спілкуванні та визначенні шляхів його оптимізації.

Виклад основного матеріалу. Міжкультурна комунікація означає «адекватну взаємодію двох учасників комунікативного акту, що належать до різних національних культур» [1]. Американські вчені Л. Самовар і Р. Портер визначають міжкультурну комунікацію як «різновид комунікації, успіх або невдача якої значною мірою визначається культурними відмінностями між комунікантами» [2]. Так, коли мешканці різних країн працюють разом, коли як чоловіки або жінки ми працюємо разом в офісі, або коли як члени старших і молодших поколінь ми розробляємо продукт разом, ми беремо участь у тому, що називається «міждискурсне спілкування». Тобто дискурс мешканців України або Сполучених Штатів, дискурс чоловіків або жінок, корпоративний дискурс або дискурс наших професійних організацій розміщує нас всередині оболонки мови, яка надає нам тотожності і яка робить спілкування з подібними до нас легше. З тієї ж причини, однак, дискурси наших культурних груп, наша корпоративна культура, наша професійна спеціалізація, або гендерний дискурс чи дискурс покоління ускладнюють розуміння

представників інших груп. Такі дискурси називаються «системами дискурсу». Міждискурсивне спілкування – термін, який використовується, щоб включати в себе весь спектр спілкувань, незалежно від груп чи систем дискурсу від самих інклюзивних із цих груп, культурних груп, до спілкування, яке відбувається між чоловіком і жінкою або між колегами, які належать до різних поколінь. Через те, що кожен професійний комунікатор одночасно є членом корпоративної, професійної, що належить до певного покоління, гендерної, культурної і навіть інших систем дискурсу, основна увага приділяється тому, як ці численні приналежності забезпечують структуру, в рамках якої відбувається загальне професійне спілкування [3].

Дискурс як область дослідження включає в себе безліч різних аспектів використання мови. Дискурс-аналітики вивчають все: від теми-коментар структури речень або абзаців на основі аналізу безладних розмов, жартів. В останні роки сфера вивчення дискурсу була розширена, щоб включити літературний дискурс і цілі галузі культури, і символічних систем. Основний інтерес викликає безпосередня розмова під час таких подій, як зустрічі, бесіди або інтерв'ю. Від такої форми дискурсу автори виводять принципи, на яких базується дослідження.

Сфера розмовного аналізу була областю активного дослідження протягом більш ніж двох десятиліть. На основі цього дослідження С. Левінсон стверджував, що можна вивести чотири досить загальні висновки [4]:

1) мова неоднозначна за своєю природою;

2) ми маємо зробити висновки стосовно значення;

3) наші висновки мають бути незмінними, а не невпевненими;

4) ми робимо висновки дуже швидко.

Мова завжди неоднозначна за своєю суттю. Це призводить до другого висновку: для того, щоб спілкуватися, ми завжди маємо поспішати з висновками про те, що інші люди мають на увазі. Іншого шляху нема. Кросворд дуже схожий на те, як працює мова. Перші кілька записів досить важкі, але де ми не впевнені, кілька припущень вписуються. Їх вписують у пусті клітини, і це допомагає нам робити припущення. Якщо ці припущення працюють, ми будемо вважати наші перші здогадки досить вірними. Ми не вважаємо їх правильними відповідями, поки весь кросворд не відгадано, і немає більше пустих клітин для заповнення. Якщо всі слова, які ми припустили підходять, ми робимо остаточний висновок, що наші перші здогадки були правильними. Мова працює подібним чином. Коли хтось говорить щось, ми маємо дійти якогось висновку про те, що він або вона має на увазі.

Ми робимо висновки спираючись на два основних джерела: (1) мова, яку вони використовували, і (2) наші знання про світ. Ці знання включають в себе очікування щодо того, що люди зазвичай кажуть у подібних обставинах.

Третій наслідок за останні два десятиліття дослідження розмовного висновку і аналіз дискурсу, полягає в тому, що висновки, які ми робимо, мають тенденцію ставати сталими, вони не залишаються непевними в нашій голові. Інакше кажучи, коли немає підстав очікувати іншого, ми припускаємо, що світ буде вести себе нормально і що наші невідмічені очікування стосовно цього будуть продовжувати залишатися вірними. Ці фіксовані очікування не є непевними, але вони є насправді основним змістом поняття нормального, повсякденного світу, який ми сприймаємо як належне.

Четвертий висновок заснований на дослідженнях за останні два десятиліття, полягає в тому, що висновки, які ми робимо при звичайній розмові (також як і в читанні письмового тексту), ми робимо дуже швидко. Більшість дослідників припускають, що такі висновки мають робитися кожен раз, коли промовці обмінюються повідомленнями, і що такі випадки трапляються приблизно один раз на секунду при нормальному перебігу бесіди. Однак використання терміна «висновок» може призвести до плутанини. Вживаючи цей термін, необхідно зазначити, що, на відміну від його основного значення, а саме: ці процеси розмовного висновку (або те, що ми назвали б практичного висновку) є свідомими, когнітивними діями [5], було б краще сприймати наші дії в поточній соціальній взаємодії як похідне від нашого усвідомлення – хто ми, ніж від будь-якого свідомого процесу інтерпретації висновків. Ми не хочемо думати: «Я вчинив так, тому що він / вона сказала X, Y або Z», тому що так ближче до змісту думати: «Я вчинив так, тому що це те, хто я і що я». Таким чином, процеси розмовного (або практичного) висновку випливають із нашого звичайного способу буття в соціальних ситуаціях, а не з будь-якого свідомого процесу рефлексії й аналізу. З цієї точки зору небезпечно переоцінювати когнітивні або мислячі аспекти розмовного висновку та розмовної стратегії.

Мова неоднозначна. Це означає, що ми ніколи не можемо бути впевнені, що інша людина має на увазі – будь то в мові або на письмі. Інакше кажучи, мова ніколи не може повністю виразити те, що ми маємо на увазі. Звичайно, це недивно, що дослідження мають підтвердити те, що філософи, як на Сході, так і на Заході говорили нам протягом тисячоліть. Але що це означає для міжкультурного професійного спілкування? Під «професійними комунікаторами» ми маємо на увазі будь-кого, для кого спілкування є одним з основних аспектів роботи. Це включає в себе дуже широкий спектр позицій у бізнесі та уряді, починаючи від керівників та виконавчих секретарів до перекладачів і копірайтерів.

Вчителі також додані до списку професійних комунікаторів. В першу чергу маж бути зрозуміло, що спілкування відбувається тим краще, чим більше учасників розділяють припущення і знання про світ. Якщо дві людини мають дуже схожі історії, походження та досвід, їх спілкування відбувається досить легко, тому що висновки, які кожен робить про те, що має на увазі співбесідник, будуть базуватися на спільному досвіді і знаннях. Неоднозначний характер мови є одним з основних джерел труднощів у міждискурсивному спілкуванні.

Там, де будь-які двоє людей відрізняються за членством у групі, тому що вони різної статі, різного віку, різних етнічних або культурних груп, мають різну освіту, мешкають у різних частинах однієї країни або навіть міста, мають різні доходи або належать до різних професійних груп, або мають дуже різні особисті історії, кожному з них буде важко зробити висновки про те, що інша людина має на увазі. У сучасному світі міжнародної та міжкультурної професійної комунікації, відмінності між людьми є значними. Люди знаходяться в щоденному контакті з представниками культур та інших груп по всьому світі. Успішна комунікація базується на поділенні якомога більше припущень, які ми робимо стосовно того, що інші мають на увазі. Коли ми спілкуємося з людьми, що дуже відрізняються від нас, дуже важко знати, які зробити висновки про те, що

вони мають на увазі, і тому неможливо залежати від загальноприйнятих знань для впевненості в нашій інтерпретації.

Було прийнято два підходи щодо підвищення професійного спілкування між представниками різних дискурс-систем. Перший підхід заснований на знанні якомога більше про людей, з якими відбувається спілкування. Цей підхід можна назвати підходом підвищення загальних знань. Другий підхід заснований на тому припущенні, що єдиною певною річчю в міждискурсі професійного спілкування є непорозуміння. Цей підхід можна назвати «боротьба з непорозумінням».

Одним із найбільш важливих способів, за допомогою яких неоднозначність спілкування зменшується, є припущення про людей, до яких ми говоримо. Найпростіший приклад: коли ми починаємо говорити з кимось, ми намагаємося говорити з ними мовою, яку як ми знаємо, вони зрозуміють. В одномовних мовленнєвих товариствах це рідко спричиняє проблему, але в багатомовному міжнародному бізнес-товаристві це стає одним із найважливіших питань, яке має бути вирішене на самому початку спілкування. Також припускається значущість того, якою є інша людина і якою вона хотіла б здаватись. На додаток до цих невідмічених припущень, учасники також здійснюють певну кількість переговорів щодо їхніх стосунків, що є природним процесом змін у людських відносинах. Наприклад, якщо людина хоче попросити про досить велику послугу в іншої особи, він чи вона, ймовірно, почне з припустимих зв'язків, а тоді він або вона почне реалізовувати ближчі стосунки. Якщо така близькість досягається, то він чи вона, швидше за все, відчувають, що вже досить безпечно ризикувати, і просять про послугу, ніж якби їх переговори закінчилися більшою відстанню між ними. В області соціолінгвістики цю комбінацію невідмічених припущень стосовно учасників та їхні відносини з переговорами про ті припущення називають вивченням приводу. Таке дослідження також має назву теорії ввічливості [4]. Успішний дискурс залежить від того, про що ваш дискурс-партнер говорить, і впевненості в тому, що ваш дискурс-партнер знає, про що ви говорите. Будь то професійний дискурс або звичайна розмова з друзями, розмова навряд чи може відбуватися без деяких уявлень про те, що є предметом обговорення.

Успішне спілкування залежить від двох факторів: збільшення спільних знань і боротьба з непорозумінням. Прагматична ефективність у спілкуванні означає якомога повнішу участь у дискурс-системі тих, з ким людина бажає спілкуватися, водночас ніколи не приймаючи їх вимоги як очевидне. Культурна чутливість означає усвідомлення того, як власні комунікації чи іншої особи можуть бути сприйняті, і також визнання того, що один ніколи, ймовірно, не буде вважатися дійсним членом дискурс-системи, в якій він буде брати участь.

Предмет «міжкультурної комунікації» має серйозну проблему, бо дійсно дуже мало згоди про те, що люди мають на увазі в першу чергу під ідеєю культури. З одного боку, ми хочемо говорити про великі групи людей і що в них спільного, починаючи з їх історії і світогляду, закінчуючи їхньою мовою або мовами, або географічним місцеположенням.

З іншого боку, коли ми говоримо про великі культурні групи, ми хочемо уникнути проблеми надмірного узагальнення за допомогою конструкції «культура» там, де вона не застосовується, особливо в обговоренні дискурсу в міжкультурній комунікації. З управлінської соціолінгвістичної позиції, дискурс – спілкування між або серед осіб. Культури, однак, є великими, вищестоящими категоріями, вони не є фізичними особами. Культури є іншим рівнем логічного аналізу, на відміну від окремих членів культур. Культури не розмовляють один з одним, фізичні особи розмовляють. У цьому сенсі всі комунікації є міжособовим спілкуванням і ніколи не можуть бути міжкультурним спілкуванням.

Корпоративний дискурс через свою цілеспрямованість прагне підкреслити більше інформацію ніж відносини, переговори ніж ратифікацію, та індивідуальну творчість ніж гармонію групи. Сказавши це, треба бути уважним, щоб помітити, що насамперед інформаційна функція мови гальмується ретельною увагою щодо колегіальних стосунків. Таким же чином, у корпоративному дискурсі існує встановлена ідеологія щодо значення переговорів. Одним з основних пунктів обговорення в сучасних колах управління є питання домінування групової гармонії над індивідуальними успіхами в корпорації [6].

Також відчувається, що, принаймні, частину суперечностей серед західних корпоративних дискурсів можна зарахувати до надмірного індивідуалізму з боку членів дискурс-системи.

Хоча такі питання відкриті для обговорення в адміністративних колах, в основі цих обговорень лежать глибокі культурні переконання. Здається, мало хто сумнівається, що в західному корпоративному дискурсі індивідуум залишається основним осередком організації, отже, основне припущення полягає в тому, що функцією мови є передача ідей особами один до одного. В азіатському корпоративному дискурсі в основі полягає культурний зміст, що однією з основних функцій мови є сприяння групової гармонії, незалежно від того, чи ця гармонія працює на користь фізичних осіб в групі. Такий глибокий культурний поділ є питанням, якому потрібно приділяти увагу при аналізі корпоративних дискурс-систем, якщо ми вивчаємо міжкультурне професійне спілкування.

Людина одночасно є членом багатьох систем дискурсу. Як вже було сказано, представник системи корпоративного дискурсу, як правило, є в той же час представником професійної дискурс-системи. Напруженість у балансі його або її особистості як члена цих двох систем дискурсу є одвічною проблемою дискурсу, яка має бути вирішена. Паралельним шляхом, перетинаючи членство в цих свідомих системах дискурсу, існують дві інші мимовільні системи дискурсу, в яких всі ми беремо участь: покоління і статі. Вони додають ще два виміри одночасного членства і, отже, потенційних конфліктів між ідеологією і особистістю. Ці мимовільні системи також забезпечують те, що в довгостроковій перспективі, ймовірно, стане ще більш складною проблемою інтерпретації в спілкуванні з представниками інших систем дискурсу.

Ця зростаюча проблема спілкування пов'язана з тим, що мимовільні дискурс-системи, такі як дискурс-системи покоління і гендеру, як правило, невидимі для нас. Зрештою, ми робимо певні свідомі вибори, коли стаємо співробітниками наших установ і у виборі нашої професії чи роду занять. Крім того, більшість свідомих дискурс-систем засновані на цілком свідомих і явних формах соціалізації через формальну освіту і диплом. На противагу цьому, ми не йдемо в школу, щоб вчитися, як стати членом нашого покоління або нашої гендерної групи, ми починаємо вчитися орієнтуватись у цих тотожностях із найбільш ранніх днів життя, і, як ми будемо сперечатися нижче, ранній життєвий досвід зали-

шає сильний вплив на підтримання нашого почуття приналежності до цих груп [3].

Висновки. Був представлений ряд визначень поняття «міжкультурна комунікація», і ми дійшли висновку, що вчені бачать у міжкультурній комунікації різні процеси. Цей факт свідчить про багатогранність явища міжкультурної комунікації.

Нами зазначено, що ефективність міжкультурної комунікації, крім знання мови, залежить від безлічі факторів: умов і культури спілкування, правил етикету, знання невербальних форм вираження, наявності глибоких фонових знань і багато чого іншого. Подолання мовного бар'єру замало для забезпечення ефективності спілкування між представниками різних культур. Для цього треба подолати культурний бар'єр.

Видається можливим виділити умови успішної міжкультурної комунікації:

– наявність інтенції – бажання передати повідомлення;
– відкритість до пізнання чужої культури і сприйняття психологічних, соціальних і інших міжкультурних відмінностей;
– уміння розмежовувати колективне і індивідуальне в поведінці представників інших культур;
– здатність долати стереотипи;
– дотримання логіки дискурсу;
– дотримання норм етикету.

Для того щоб міжкультурна комунікація була найбільш ефективною, необхідно вибрати оптимальну форму спілкування, оскільки саме початок процесу комунікації може визначити весь його підсумковий результат.

Для того, щоб відмінності в міжкультурній взаємодії не стали нездоланною перешкодою в ділових і особистих стосунках між представниками різних культур, потрібно намагатися якомога грамотніше підходити до процесу спілкування з представниками інших лінгвокультур, заздалегідь ознайомившись з особливостями їхньої мовної культурної спільності. Тільки в цьому разі можна уникнути нерозуміння і мимовільної ворожості.

Література:

1. Верещагин Е.М., Костомаров В.Г. Язык и культура. Москва, 1990. С. 26.
2. Еремин В.В., Невзоров Б.П. Межкультурная коммуникация: организационно-содержательная структура. *Мир науки, культуры, образования.* 2013. № 1 (38). С. 123–126.
3. Ron Scollon, Suzanne Wong Scollon. Intercultural communication: a discourse approach. Blackwell's Oxford. 2012. 336 p.
4. Роберт Дули, Стивен Левинсон. Анализ дискурса: базовые понятия. Москва : Институт перевода Библии. 2019. 168 с.
5. Словник української мови: в 11 томах. Том 1. 1970. 492 с.
6. Садохин А.П. Теория и практика межкультурной коммуникации : учебное пособие для вузов. Москва : Юнити_Дана. 2004. 271 с.

Apalat H., Maksymova O. Problematic issues and ways of intercultural communication optimization

Summary. The article is devoted to identifying the essence of intercultural communication, defining problems that arise during intercultural communication and ways to overcome them. A number of definitions of "intercultural communication" have been presented and we have come to the conclusion that intercultural communication is a multifaceted phenomenon. Examining the field of conversational analysis, we can draw four general conclusions: language is ambiguous in nature; when someone says something, we have to come to some conclusion about what he or she means; the conclusions we make tend to become consistent, they do not remain uncertain in our head; the conclusions we make in ordinary conversation (as well as in reading a written text), we make very quickly. It is noted that the effectiveness of intercultural communication, in addition to language skills, depends on many factors: conditions and culture of communication, etiquette, knowledge of nonverbal forms of expression, the presence of deep background knowledge and much more. Overcoming the language barrier is not enough to ensure effective communication between people from different cultures. People may lose patience due to ambiguity, that can lead to anger, frustration or irritation. Successful communication depends on two factors: Pragmatic efficiency in communication means participating as fully as possible in the discourse system of those with whom a person wants to communicate, and at the same time never accepting their demands as obvious. Pragmatic efficiency in communication means participating as fully as possible in the discourse system of those with whom a person wants to communicate, and at the same time never accepting their demands as obvious. In order for differences in intercultural interaction not to become an insurmountable obstacle in business and personal relations between representatives of different cultures, it is necessary to try to approach the process of communication with representatives of other linguistic cultures as competently as possible. Only in this case can misunderstandings and involuntary hostility be avoided.

Key words: communication, discourse, discourse-systems, intercultural communication, language, meaning, conclusion, culture, misunderstanding, conflict, communicator.