

Межкультурные барьеры и пути их преодоления в процессе коммуникации

Многочисленные примеры из исторической практики взаимодействия культур свидетельствуют, что в самом процессе межкультурной коммуникации изначально заложен конфликтный потенциал. На пути к взаимопониманию в процессе коммуникации люди, сталкиваясь с разнообразными этнокультурными интересами и различиями, вынуждены добиваться более полного и адекватного понимания себя и партнеров. Для этого зачастую приходится пересматривать некоторые ценности собственной культуры. Кроме того, партнеры по коммуникации по-разному и с разной степенью адекватности реагируют на культурные особенности друг друга. Отсюда и диапазон таких реакций достаточно широк – от пассивного неприятия ценностей других культур до активного противодействия их проявлению и утверждению.

В связи с этим в структуре межкультурной компетентности актуальной становится проблема взаимопонимания, поскольку во многих практических ситуациях общения индивид сталкивается с тем, что его слова и поступки неправильно воспринимаются партнером, «не доходят» до него, т. е. в процессе коммуникации возникают какие-то затруднения и препятствия. Они мешают взаимопониманию и взаимодействию партнеров, нарушают процесс эффективной коммуникации и способны привести к возникновению конфликтных ситуаций. Как правило, возникающие трудности обусловлены степенью межкультурных различий партнеров, которые не могут быть элиминированы сразу в процессе коммуникации. Такие трудности общения принято называть межкультурными коммуникативными барьерами, которые в силу их практической значимости требуют особых усилий и специальных знаний для преодоления [1– 4].

В широком смысле слова барьеры определяются как проблемы, возникающие в процессе взаимодействия, препятствующие ему или снижающие его эффективность. В отечественной научной литературе проблема барьеров межкультурной коммуникации также пока не привлекла внимания ученых. Современный уровень ее осмысления ограничивается только попытками классификации барьеров общения по различным основаниям, которым придается различное значение. Так, согласно одной из точек зрения, в межкультурной коммуникации выделяется шесть барьеров:

- допущение сходства (люди полагают, что все они одинаковы);
- языковые различия (люди думают, что слова и фразы имеют только то значение, которое они хотели бы передать);
- ошибочные интерпретации невербальных действий;
- влияние стереотипов и предрассудков;

- бессознательное стремление давать оценку всем незнакомым культурным явлениям;
- тревога и напряжение из-за неопределенности поведения партнеров по межкультурной коммуникации [5, с. 34].

Сторонники другой точки зрения исходят из того, что все барьеры межкультурной коммуникации делятся на две большие группы: барьеры понимания и барьеры общения. Первая включает в себя фонетический, семантический, стилистический, логический, социально-культурный типы барьеров. Вторая – темперамент, гнев, страх, стыд и вину, брезгливость и отвращение, страдание, презрение [6, с. 7]. Иная классификация барьеров коммуникации предложена отечественными исследователями С.П. Бобровой и Е.Л. Смирновой, которые выделяют препятствия географические, исторические, государственно-политические, ведомственные, экономические, технические, терминологические, языковые, психологические, резонансные [7, с. 95]. Наконец, в качестве основания для классификации коммуникационных барьеров некоторые авторы предлагают использовать тип действующих помех, в соответствии с которым становится возможным говорить о технических, психологических, психофизиологических, социальных и культурно-национальных барьерах коммуникации [8, с.117].

Как видим, проблема пока не имеет однозначного решения в науке. Вместе с тем этот же анализ свидетельствует и об отсутствии единой точки зрения на определение самого понятия *межкультурные барьеры*. В научных изданиях, посвященных различным проблемам межкультурной коммуникации, для обозначения причин, осложняющих и нарушающих процесс коммуникации, чаще всего употребляются термины «помехи» и «барьеры», которые обычно используются как равнозначные. Однако некоторые авторы, с целью обстоятельного рассмотрения вопроса о причинах межкультурных коммуникационных барьеров, считают необходимым разграничивать эти понятия [9, с. 247]. Данное утверждение, вероятно, оправданное тем обстоятельством, что различного рода затруднения и препятствия, возникающие в процессе межкультурной коммуникации, вызываются разными причинами, оказывают различное влияние и, соответственно, имеют разные последствия, как незначительные, так и порождающие острые конфликтные ситуации.

В первом случае процесс коммуникации только снижается качественно, но не разрушается и не останавливается. В той или иной степени взаимопонимание партнеров здесь достигается. Поэтому в данном случае можно говорить только о помехах, которые не создают непроходимой границы между партнерами. Так, например, незнание языка партнера не может служить причиной для прекращения коммуникации, поскольку оно может быть компенсировано невербальными и паравербальными средствами. Поэтому

помехи следует рассматривать только как факторы, которые снижают качество процесса коммуникации, но не прекращают его. К числу коммуникационных помех можно отнести стереотипные реакции, языковые ошибки, различные способности к восприятию окружающего мира и т. д.

В отличие от помех, барьерами в межкультурной коммуникации можно считать такие факторы, которые препятствуют взаимодействию партнеров и не допускают адекватного их взаимопонимания. Причинами коммуникационных барьеров могут быть физиологические недостатки участников (слепота, немота, глухота одного из них), принадлежность к разным социальным группам, различия в культурных традициях, нормах и ценностях, определяющих формы, способы и цели коммуникации.

В то же время работы отмеченных авторов убеждают, что способность к эффективному межкультурному общению – сложное по своей структуре социокультурное образование. Эта способность – своего рода метакомпетентность, которая включает в себя несколько разных уровней и типов компетентностей. В зависимости от характера той или иной компетентности и формы ее выражения можно говорить об уровне содержания и уровне отношений в структуре компетентности индивида. На уровне содержания межкультурные барьеры возникают в том случае, если не реализуется главная цель коммуникации – взаимопонимание партнеров. Их причинами могут быть расхождения в семантике, стилистике, фонетике и других лингвистических различиях. Соответственно, на уровне отношений межкультурные барьеры возникают тогда, когда в результате коммуникации не появляются новые знания и навыки в поведении. Данный тип барьеров определяется принадлежностью участников к различным социокультурным группам и вытекающим из них отношениям.

При непосредственном взаимодействии партнеров межкультурные барьеры между ними проявляются на уровне содержания как непонимание партнеров, что обычно вызвано различным уровнем межкультурной компетентности партнеров по коммуникации. При этом коммуникативная компетентность здесь предполагает не только грамматическую правильность речи, но и приемлемость высказываний в соответствии с принятой в данной культуре системой правил взаимодействия и поведения. Возникновение ситуации непонимания в таких случаях предполагает два способа преодоления межкультурных барьеров: прерывание коммуникации; продолжение коммуникации после согласования об общем для партнеров языке общения. Какой способ преодоления барьеров будет выбран, зависит от того, каким образом партнеры оценят ситуацию коммуникации и определят свое отношение друг к другу.

Межкультурные барьеры на уровне отношений на практике проявляются как непонимание партнерами друг друга, взаимное неприязненное отношение или недоверие партнеров. Здесь в качестве основы для коммуникации используется личный жизненный опыт, который может оказаться совершенно неприменимым к данному партнеру. Кроме того, в межкультурной коммуникации нельзя ожидать от партнеров идентичных правил поведения, которые во многом определяются также и особенностями их культур. Вследствие этого в процессе коммуникации возникают ситуации неуверенности, например, при употреблении форм приветствия и прощания, извинения и других на первый взгляд обычных форм поведения.

Для преодоления данного типа межкультурных барьеров, т.е. неверного понимания, необходимо обращение к знаниям участников о наличии культурных различий у партнеров и возможности их проявления в процессе коммуникации. В связи с этим в подобных ситуациях требуется принимать определенные меры, чтобы партнеры прежде всего восприняли барьеры коммуникации как таковые, а затем проявили свою обоюдную заинтересованность в продолжении коммуникации.

В отличие от уровней типы межкультурных барьеров определяются наличием в процессе межкультурной коммуникации четырех основных сфер, в границах которых разворачивается взаимодействие участников: языковой (смысловой), этнокультурной, коммуникативной и психологической. Исходя из этого, мы также выделяем четыре основные группы барьеров межкультурной компетентности: языковые, этнокультурные, коммуникативные и психологические. Каждая из этих групп характеризуется своими специфическими особенностями, и поэтому для их преодоления не существует единых универсальных способов. Каждая группа межкультурных барьеров требует соответствующих ее специфике способов преодоления.

Вербальная (языковая) сторона межкультурной компетентности имеет сложную структуру и выступает в различных стилевых разновидностях (разные стили и жанры, сленг, разговорный или литературный язык, диалект и др.) Все эти вербальные характеристики коммуникации определяют успешность или не успешность общения. Отсюда необходимо уметь выбирать из обширного арсенала лингвистических средств коммуникации те, которые являются самыми подходящими для каждой конкретной ситуации общения. Языковая компетентность заключается в умелом использовании общих языковых форм, понятных и доступных всем участникам межкультурной коммуникации.

Очень часто в ситуациях межкультурной коммуникации обнаруживается, что не все ее участники обладают одинаковым объемом языковых знаний. Данное

обстоятельство порождает так называемые «языковые барьеры», которые принято подразделять на три основных типа: стилистические, семантические и фонетические. Стилистические барьеры выражаются в несоответствии языковых стилей коммуникантов, которые при взаимодействии пользуются специфическими терминами, непонятными для партнера. Например, при вербальном общении военного и искусствоведа использование сторонами только своих профессиональных терминов может привести к полному взаимному непониманию партнеров.

Семантические барьеры возникают по причине придания неправильного значения используемым в коммуникации символам и терминам, которые во многих языках обладают многозначностью и могут быть использованы при коммуникации в различных значениях. В процессе коммуникации из нескольких возможных значений используемых терминов корреспонденту следует выбрать одно такое, которое однозначно воспринималось бы реципиентом. Но поскольку очень часто одни и те же термины не совпадают по содержанию в разных культурах, то возникают ситуации непонимания и недоразумения. Поэтому, когда участники пытаются общаться на языке, который знают не в совершенстве, они часто полагают, что термины и фразы имеют только одно значение: то, которое они намерены передать. Однако, поступая так, они игнорируют все остальные значения и тем самым создают коммуникационные проблемы.

Иными словами, семантические барьеры возникают тогда, когда обе стороны не умеют правильно применять слова, не понимают их значения, а также не могут конструировать знаковые системы, не путая при их формировании грамматические и логические правила. Кроме того, этот тип барьеров может возникнуть в результате переноса в языковую среду устаревших и весьма специфичных формулировок, при котором любое упрощение или любая ошибка доводит словесно-смысловую конструкцию до абсурда.

Фонетические барьеры восприятия возникают в результате неразличения или неправильного произнесения звуков (перцепции), а также из-за неверного членения основных элементов языка: морфем, слов, предложений (сигнификации). Понимание звучащей иноязычной речи предполагает правильное распознавание звуков и слов. Сложность воспроизведения звуков чужого языка обусловлена исторически сложившимися различиями в строении речевого аппарата носителей разных языков. Например, типичная русская артикуляция предполагает характерный уклад с вытянутыми губами и кончиком языка на зубах, а английская – плоские губы и альвеолярное положение языка. Этими отличиями обусловлены языковые акценты, ошибочные

постановки ударения, смешение слов в словосочетаниях и целых предложениях, что и создает сложность в понимании вербальной информации.

В отличие от языковых, этнокультурные барьеры коммуникации основаны на социальных, культурных, этнических и религиозных различиях партнеров. Здесь главной причиной является слабое владение одним из коммуникантов знаниями о культуре другого. Барьеры этого типа обусловлены особенностями этнического сознания, господствующими ценностями и стереотипами, проявляемыми в общении. Как правило, данные факторы характеризуют личностные качества участников и воспринимаются ими как сами собой разумеющиеся. В то же время, очевидно, что каждый субъект коммуникации является носителем определенного менталитета и потому взаимодействует с другими людьми в соответствии с нормами, традициями, мироощущением культуры, носителем которой он выступает.

В теории межкультурной коммуникации аксиоматичным является утверждение, что поведение участников межкультурного общения определяется ценностями их культур, степень различия которых может порождать соответствующую глубину и остроту межкультурных барьеров. Так, коммуникативное поведение зависит от множества факторов различного характера: социального положения участников, контекста общения, выбора невербальных средств, размера коммуникативной дистанции и т. д., которые чаще всего в разных культурах не совпадают. Однако один из самых сложно преодолеваемых барьеров – неуважение к иным взглядам, нетерпимое отношение к нормам другой культуры. Например, вежливость американцев определяется принципом свободы окружающих. Поэтому они достаточно терпимы к проявлению межкультурных различий, в связи с чем многие нормы повседневного поведения у них менее жестки, нежели в российском обществе. Американцев, приезжающих в Россию, оскорбляет манера русских откровенно их рассматривать, будь-то на улице или в общественном транспорте.

Этнокультурные барьеры порождаются и социальными факторами, которые связаны с принадлежностью участников коммуникации к различным социокультурным группам. Если партнеры по межкультурной коммуникации имеют сходные социальные характеристики и, следовательно, сходный социальный опыт жизнедеятельности (принадлежат к одной профессии, одному полу, одному возрасту), то характеристики такого рода значительно облегчают их взаимопонимание. Однако зачастую партнеры имеют разные социальные характеристики и несходный социальный опыт. В этой ситуации собственный опыт обычно оценивается выше, чем чужой, и поэтому при столкновении с чужой культурой люди интуитивно руководствуются преимущественно

личным опытом, что существенно ограничивает и осложняет их взаимопонимание с партнером.

Основным способом преодоления этнокультурных барьеров коммуникации является повышение межкультурной грамотности партнеров, поскольку в межкультурном взаимодействии культурная образованность значительно отличается от простой «обученности». Развитие культурной грамотности индивида предполагает целенаправленное изменение субъекта, формирование у него необходимых знаний и навыков, способствующих его адекватной ориентации в практических ситуациях межкультурной коммуникации. Имеющееся знание в таком случае приобретает личностный смысл, поскольку их носитель вырабатывает личную экзистенциальную позицию.

Повышение межкультурной грамотности оказывает существенное влияние на мировоззрение и ценностные ориентации человека, на формирование его личностных качеств, на способы решения им своих жизненных задач, на систему представлений индивида о самом себе. Таким образом, культурная грамотность становится показателем личностной компетентности индивида, которая проявляется в его способности осуществлять коммуникацию с инокультурными партнерами и эффективно использовать свои знания в конкретных ситуациях коммуникации, в готовности быстро перейти от общих рассуждений к сознательно обоснованным действиям и поступкам.

Как показывают сравнительные исследования различных культур, для межкультурной компетентности их носителей немаловажным является владение системой коммуникативных средств межкультурного общения. Незнание таких средств может быть истолковано участниками как свидетельство неискренности и неестественности, и тем самым породить коммуникативный тип барьеров межкультурного общения. Здесь в качестве примера можно привести знаменитую американскую улыбку, к которой русские относятся с недоверием и часто воспринимают как неискреннюю. Для американца дежурная улыбка на лице – демонстрация стойкости и жизнеспособности. В то время как в России улыбаться незнакомым людям считается отклонением от нормы и может быть неверно интерпретировано. Русские улыбаются только тогда, когда готовы к установлению хороших отношений с собеседником.

Практика межкультурной коммуникации показывает, что эффективное преодоление коммуникативных барьеров достигается путем адекватного выбора соответствующих тактических приемов взаимодействия. Выбор той или иной тактики общения включает в себя осознанные или интуитивные приемы привлечения к себе внимания партнера, установления контакта с ним, влияния на него и т. п. Прежде всего,

необходимо выбрать оптимальную форму общения, поскольку именно начало процесса коммуникации может определить весь его итоговый результат. Очевидно, что в начале процесса общения требуется проявить должное внимание и уважение к партнеру. Для этого следует выбрать привычную для партнера форму приветствия. Обычно таковой выступает вежливая форма обращения на «вы», которая является более нейтральной, что дает возможность быть менее зависимым от партнера, уверенно начать процесс коммуникации с ним и одновременно передать ему необходимую информацию, не испытывая при этом никакого неудобства.

Особым типом барьеров в межкультурной коммуникации являются психологические барьеры, которые представляют собой психологические реакции на те или иные проявления других культур. При межкультурном общении психологическая вероятность непонимания партнеров существенно возрастает. Непривычные манеры поведения, логика рассуждений, нарушение дистанции общения, типы одежды и т. п. могут вызывать негативные эмоции по отношению к партнеру и всей культуре, которую он представляет, и приводить к неудаче весь процесс общения. В этом случае у субъекта возникает неуверенность из-за неспособности предугадать ход процесса коммуникации и его результаты. Такое психологическое состояние человека в науке определяется как стресс.

В ситуации, когда неуверенность становится слишком большой, партнеры чаще всего избегают общения или заботятся больше о том, какое впечатление они производят на партнера. В результате они перестают думать о цели коммуникации и взаимопонимании. Таким образом, у каждого партнера для эффективной межкультурной компетентности должен быть свой оптимальный уровень неопределенности.

Этот уровень помогает установить теория редукции неуверенности. Исходный ее пункт заключается в утверждении, что каждый участник межкультурной коммуникации стремится как можно более точно знать, что ему следует ждать от общения с представителем другой культуры: положительных или негативных результатов, нормального или отклоняющегося поведения и т. д. Преодоление психологического барьера в данном случае будет заключаться в построении коммуникативных предсказаний и интерпретации действий партнера после их совершения. Кроме того, данный барьер преодолевается также посредством чувств комплиментарности, симпатии, интимности, обоюдной готовности партнеров к общению и его продолжительности. Считается, что все эти факторы устраняют психологический барьер общения и формируют более высокий уровень психологической сенситивности, т. е. способности чувствовать и понимать чужую культуру.

Взаимодействие с представителями других культур сопровождается большим психологическим напряжением, переживаниями и страхом. Исследования зарубежных ученых показали, что представители чужих культур легче устанавливают взаимопонимание с носителями индивидуалистских культур, чем коллективистских. Это связано с тем, что коллективистские культуры требуют от своих носителей такого слияния с группой, при котором она могла бы быть единым целым и тем самым эффективно защитить своего члена. В индивидуалистских культурах от людей требуется поступать так, как они сами находят нужным, даже если их позиция не совпадает с позицией группы. Такие исследования в Японии, США и Корее установили, что наименьшие трудности в общении с незнакомыми и иностранцами испытывали американцы, наибольшие – японцы и корейцы.

Кроме того в преодолении психологических барьеров коммуникации у каждого индивида должны присутствовать внутренние психологические умения, которые связаны со способностью индивида снимать излишнее напряжение, мобилизовываться на овладение инициативой в общении, эмоционально настраиваться на ситуацию общения, выбирать адекватные формы вербального и невербального общения, использовать эмоции как эффективное средство общения и т. д. Иными словами, преодоление данной группы барьеров коммуникации предполагает соединение субъектом психологических знаний о самом себе со знаниями о партнере и о конкретной ситуации общения.

Таким образом, наличие и преодоление барьеров в межкультурной коммуникации определяют и повышают уровень социокультурной компетентности личности, поскольку ставят ее перед необходимостью получения новых знаний о культуре партнеров, заставляют ее совершенствовать собственные коммуникативные навыки, развивать ее способность чувствовать особенности и менталитет чужой культуры. Благодаря этим процессам индивид становится способным адекватно предвосхищать перспективы общения с представителями других культур, эффективнее добиваться целей межкультурного взаимодействия, полнее удовлетворять свои духовные потребности.

Список литературы

1. *Боброва С.П., Смирнова Е.Л.* Основы теории коммуникации / Учеб. пособие. – Иваново: Иван. гос. ун-т, 2005.
2. *Головлева Е.Л., Дивненко О.В., Журко В.И.* Основы формирования межкультурной компетентности у молодежи. – М.: Институт международных социально-гуманитарных связей, 2005.

3. *Самохина Т.С.* Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств / Учеб. пособие по профессиональной межкультурной коммуникации. – М.: Р. Валент, 2005.
4. *Царева М.А.* Межкультурная коммуникация и диалог культур / Монография. – Хабаровск: ДВГУ, 2006.
5. Культура взаимопонимания и взаимопонимание культур / Коллективная монография: В 2 ч. – Ч.1.– Воронеж: Воронежский гос. ун-т, 2004.
6. *Воробьева В.Л.* Основы социально-бытовых знаний / Учеб. пособие для учащихся групп коррекционно-развивающего обучения в системе начального профессионального образования. – М.: Колледж сферы услуг, 2005.
7. *Боброва С.П., Смирнова Е.Л.* Основы теории коммуникации / Учеб. пособие. – Иваново: Иван. гос. энерг. ун-т, 2005.
8. *Шарков Ф.И.* Основы теории коммуникации / Учебник.– М.: Социальные отношения; Перспектива, 2002.
9. *Леонтович О.А.* Введение в межкультурную коммуникацию / Учеб. пособие. – М.: Гнозис, 2007.