**Тренинг межкультурной коммуникации**

Нас окружает удивительно разнообразный и богатый мир куль­тур, людей, вещей. Исторический опыт многовекового поликуль­турного взаимодействия сохранил известный, но достаточно старин­ный тезис, необходимый в межкультурной коммуникации: «Когда ты в Риме, делай так, как делают римляне». Этот тезис на протяже­нии многих веков считался единственно правильным и приемлемым. Что изменилось в современном мире? Возможно ли в наше время не просто копировать поведение в чужой стране, а постараться, прежде всего, понять, прочувствовать и принять его?

В современной практической психологии разработаны многочис­ленные обучающие тренинговые программы, основной целью ко­торых является повышение личностной и профессиональной ком­петентности в межкультурной коммуникации. Упоминая понятие «межкультурная коммуникация», следует отметить, что оно было впервые сформулировано в 1954 г. в работе Г. Трейгера и Э. Холла «Культура и коммуникация. Модель анализа». В этой работе под межкультурной коммуникацией понималась идеальная цель, к ко­торой должен стремиться человек в своем желании как можно луч­ше и эффективнее адаптироваться к окружающему миру (5).

Ученые-исследователи продвинулись достаточно далеко в разра­ботке этого феномена. Выделяются основные виды, типы, этапы межкультурной коммуникации (МКК). В качестве основного тре­бования построения процесса межкультурной коммуникации при­нято считать принцип культурного релятивизма, который означает признание самостоятельности и полноценности каждой культуры, отрицая абсолютное значение американской или европейской сис­темы оценок, принципиальный отказ от этноцентризма и европо­центризма при сравнении культур разных народов. Принцип культурного релятивизма: **«Все культуры разные! Все культуры равные!»** — играет важную роль в межкультурной коммуникации, так как тре­бует уважения и терпимого отношения к нормам, ценностям, пра­вилам поведения других культур (2).

Существует несколько способов повышения компетентности в вопросах межкультурной коммуникации, которые достаточно под­робно рассматриваются А. Н. Татарко, Н. М. Лебедевой, Г. В. Солдатовой, Т. Г. Стефаненко и др. Используемые модели или способы повышения межкультурной компетентности различаются в трех ас­пектах: *по методу обучения —* дидактическому или эмпирическому; *по содержанию обучения* — общекультурному или культурно-специфичному; *по сфере, в которой стремятся достичь основных результатов,* — когнитивной, эмоциональной или поведенческой. Основные типы обучающих программ включают просвещение, ори­ентирование, инструктаж и тренинг.

Межкультурный тренинг направлен на практическое овладение ценностями, нормами, правилами представителей другой культуры. Четко выделяются две приоритетные задачи: познакомить обучаемых с межкультурными различиями в межличностных отношениях, что требует участия в проигрывании ситуаций, которые протекают по-раз­ному в разных культурах; сделать возможным перенос полученных зна­ний на новые ситуации, что достижимо, если обучаемый знакомится с самыми характерными особенностями другой для него культуры (7).

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Программа тренинга межкультурной коммуникации является авторской (С. 3. Гуриева) разработкой, основная ее цель — повыше­ние компетентности в вопросах межкультурного взаимодействия.

Достижение поставленной цели происходит на трех уровнях: по­вышение когнитивной информированности: *когнитивный уровень* — *научиться думать;* выработка этнокультурной чувствительности: *эмо­ционально-аффективный уровень* — *научиться чувствовать;* повыше­ние поведенческой компетентности: *конативный уровень — научить­ся взаимодействовать* в вопросах межкультурной коммуникации.

Программа межкультурного тренинга состоит из трех частей. *Те­оретическая часть программы* предполагает осознание и понимание личностью специфических, культурных универсалий, проявляю­щихся в традициях, ритуалах, обычаях, обрядах. Осознание соб­ственного этноцентризма, влияния этнических установок, стерео­типов, предубеждений, как препятствующих формированию этнокультурной компетентности. *Практическая часть программы* состоит в развитии этнокультурной сенситивности, повышении межкультурной компетентности в ситуациях межкультурной ком­муникации, формировании стратегии управления и преодоления не­гативных этнических установок, отработке и закреплении навыков, необходимых для успешного межкультурного взаимодействия.

*Методические основы тренинга* включают традиционные про­цедуры групповой работы, такие как психогимнастические упраж­нения, рефлексию опыта, дискуссии-беседы, интерактивное моде­лирование, ролевые игры, симуляция, групповые дискуссии. Использование этих методов позволяет подготовить участников к эффективным контактам с другими культурами, научить их пони­мать, чувствовать и анализировать как собственное поведение, так и поведение представителей других культур.

**Психогимнастические упражнения** позволяют создавать и поддер­живать работоспособность в группе (3). **Ролевые игры** — это испол­нение участниками ролевых ситуаций, которые воссоздают часто повторяющиеся случаи межкультурного общения. Основа метода — игровое переживание в ситуациях «как будто», когда происходит восприятие скрытых правил и стандартов, которые лежат в основе норм и ценностей чужой культуры. Данный метод порождает игро­вое переживание, благодаря чему глубже познаются интересы взаи­модействующих сторон, их формы поведения, развивается способ­ность к восприятию норм и ценностей чужой культуры (8).

Рефлексия опыта предполагает осмысление участниками соб­ственной культурной, этнической принадлежности. **Биографическая рефлексия** означает осмысление собственной биографии с целью выяснения собственной (этнической) идентичности и форм ее про­явления в повседневной жизни.

**Интерактивное моделирование** представляет собой сознательное воспроизведение регулярно возникающих различных ситуаций меж­культурного общения. Анализ и оценка интерактивных моделей позволяет участникам лучше, чем в реальной действительности, узнать **и** изучить способы и виды отношений в межкультурных кон­тактах. Ценность данного метода заключается в следующих особен­ностях: 1) он значительно облегчает начало процесса обучения, по­скольку создает более естественную обстановку для совместной деятельности; 2) кооперирует и организует участников для совмест­ной деятельности; 3) создает условия для развития более откровен­ных отношений участников друг к другу; 4) заставляет обращаться к прошлому опыту участников и через этот опыт оценивать практи­ческие ситуации **Симуляция** — искусственное создание конкретных ситуаций меж­культурного общения и прогнозирование возможных вариантов и результатов, исходя из различных точек зрения участников.

Достижение поставленной цели тренинга межкультурной ком­муникации связано с решением основных задач, которые можно сформулировать следующим образом:

1) представить себя за пределами собственной культурной зоны;

2) понять многообразие мира, в котором мы живем;

3) познакомиться с разнообразными культурами и формами кон­тактов в них;

4) научиться видеть проявления культурных разнообразий в по­зитивном ключе;

5) сформировать позитивное отношение к установкам, ценностям, особенностям поведения представителей других культур (10).

Рассмотрим подробнее *содержание и основные идеи поставленных задач.*

**1. Представить себя за пределами собственной культурной зоны.**Участники тренинга должны осознать, что они чувствуют, находясь за пределами собственной культурной зоны. Важно понять, что мо­жет способствовать созданию и развитию позитивных отношений, а что может быть предметом потенциальных и реальных трудностей
для участников общения, находясь за пределами собственной куль­турной зоны. Возможно, что в данной ситуации привычные для нас нормы, формы и способы поведения не могут являться универсаль­ными и общепризнанными во всем мире.

В *основе* решения поставленной задачи заложена попытка по­степенного перехода от позиции этноцентризма к культурному ре­лятивизму. Основное содержание культурного релятивизма можно сформулировать в виде известного тезиса: «Все культуры разные, но равные», в понимании того, что собственные культурные нормы, ценности, традиции не лучше и не хуже других, а другие — не хуже и не лучше собственных. Причины и источники возникновения не­гативных предубеждений, стереотипов, установок, предрассудков по отношению к представителям другой культуры во многом опреде­ляются деформацией принципа культурного релятивизма.

**2. Понять многообразие мира, в котором мы живем.** Богатство окружающего нас мира проявляется в огромном разнообразии куль­тур, языков, государств, обществ, этнических, конфессиональных групп. К чему может привести изоляция в обществе, противостоя­ние и противопоставление друг другу? Для того чтобы определить выделить «свою» группу, должна быть «другая» группа; чтобы суще­ствовало «этническое большинство», необходимо, чтобы в обществе было представлено «этническое меньшинство». Россия — это не вся планета, а часть единого целого.

**3. Познакомиться с другими разнообразными культурами и формами контактов в них.** Основное содержание когнитивного компонен­та установки по отношению к другой культуре проявляется в том, что мы знаем о другой культуре, в реалистичности и истинности нашего знания.

Осознается и преодолевается страх перед неизвестным, чужым и непонятным, а также выясняется, каким способом мы можем луч­ше узнать и познакомиться с другими культурами.

**4. Научиться видеть проявления культурных разнообразий в позитивном ключе.** Разнообразие культурных проявлений, межкультур­ные связи и коммуникации обогащают не только отдельно взятую личность, участвующую в данном процессе, но и все общество в целом. Поэтому решение этой задачи позволяет научиться взаи­модействовать с другими культурами, преодолевая чувство страха перед неизвестным и странным, а также понять, что, как в каждом человеке есть определенным образом что-то хорошее, так и в каж­дой культуре есть достойное и интересное для понимания. Каждая культурная общность знает что-то уникальное, особенное для изу­чения, и каждая культура может чему-то важному и полезному на­учить «цивилизованное и индустриально развитое общество».

Задача тренинга — показать также и то, что ценность и уникаль­ность культуры заключается в ее неповторимости.

**5. Сформировать позитивное отношение к установкам, ценностям и поведению представителей других культур.** Важно прийти к пониманию недостойности и недопустимости любых проявлений диск­риминации на национально-культурной почве, по отношению к «эт­ническому меньшинству», беженцам и другим социальным группам, занимающим уязвимое положение в социальной структуре обще­ства. В задачу тренинга входит также пропаганда и продвижение общечеловеческих ценностей мира и согласия, таких как человечес­кие права и достоинство личности, уважение к национально-куль­турным ценностям, толерантность к культурному разнообразию.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

\* \* \*

Каждое тренинговое занятие имеет свою логику построения, которая соответствует основной идее создания тренинга. Это всегда определенный этап работы, который качественно заполняется необходимым содержанием: вступительной, содержательной и заклю­чительной частью. Рассмотрим основные моменты программы тренинга межкультурной коммуникации.

**ДЕНЬ ПЕРВЫЙ**

**Цель.** Знакомство, создание и поддержание психологического климата, необходимого для последующей работы в группе.

На первом занятии следует выполнить необходимые тренинговые процедуры: вступительное слово тренера, знакомство, представление программы тренинга (план, режим работы, цели, ожидания и т. д.).

На данном этапе работы необходимо выявить многоаспектность понимания ряда понятий: «культура», «коммуникация», «межкуль­турная коммуникация», «этноцентризм», «культурный релятивизм», «толерантность», «интолерантность». Следует заменить упрощенное понимание другой культуры как «чужой» более дифференцирован­ным, многогранным понятием, а также показать роль этнических стереотипов, установок, предрассудков, предубеждений в межкуль­турном взаимодействии.

Важно отметить, что знакомство, с которого принято начинать ра­боту в группе, можно проводить в нетрадиционной форме. Включен­ность и внимательность по отношению друг к другу помогает развить упражнение «Бумеранг». В ходе выполнения этого упражнения проис­ходит не только знакомство участников группы друг с другом, но и мо­билизация их на групповую работу, создание атмосферы открытости и доброжелательности. В данном упражнении от каждого участника не­обходимо проявление таких качеств, как включенность в групповую работу, внимательность, наблюдательность и хорошая память.

Продолжить знакомство с разнообразными способами и форма­ми приветствий, принятыми в различных культурах, поможет уп­ражнение «Хелло-бонжур!». Участники должны постараться вспом­нить и воспроизвести традиционные формы приветствий, принятые в разных культурах, у разных народов, стараясь не повторяться.

Упражнение «Культурные ассоциации» поможет сохранить ра­ботоспособность в группе, а также вербализовать тему националь­но-культурных различий. Для наглядности можно использовать тре­нерскую заготовку «Карта культурных ассоциаций», предложенную на международном конгрессе в Финляндии в 1994 г. коллегами из норвежского Центра по межкультурной коммуникации (6). Карта отражает культурные ассоциации, основанные на стереотипах. Она представлена в приложении.

Тренеру важно проследить и отметить, что нового появилось в ходе выполнения данного задания. Какие ассоциации были неожи­данными? Какие из них наиболее точно отражали национально-культурные особенности? Какие культурные ассоциации в наиболь­шей степени основаны на этнических стереотипах?

Созданию информационно-ориентированной базы тренинга спо­собствует проведение групповой работы «Эверест». По инструкции № 1, предложенной для каждого участника группы, необходимо выбрать основные качества, необходимые для эффективного межкультурного взаимодействия (9). Затем из всех качеств выбираются только десять, которые признаются подавляющим большинством, как качества, спо­собствующие эффективному взаимодействию. В соответствии с инст­рукцией № 2 можно предложить выбрать качества, которые однознач­но мешают эффективному межкультурному взаимодействию. В итоге целесообразно проранжировать эти качества с целью определения наи­более предпочитаемых и отвергаемых в данной группе.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Как правило, среди предложенного списка качеств, необходи­мых для эффективного взаимодействия в ситуациях межкультурной коммуникации, упоминаются такие: уважение права другого быть другим; терпимость к чужому мнению, традициям, поведению; при­знание многообразия культур; эрудированность и информирован­ность; компетентность, тактичность в общении; знание иностран­ных языков; уважение человеческого достоинства; воспитанность; способность прощать и др.

В качестве рекомендации можно предложить подвести совмест­ный итог — дать классификацию качеств, помогающих и мешаю­щих в межкультурном взаимодействии на различных уровнях: а) лич­ностном; б) этнокультурном; в) социальном (политика, экономика, статус этнической группы).

**ДЕНЬ ВТОРОЙ**

**Цель.** Осознание личностью своих реальных и потенциальных возможностей для эффективного межкультурного общения.

Упражнение «Аукцион», в котором в качестве «ценных предме­тов» выступают не вещи, а наиболее важные качества, необходимые в процессе эффективного межкультурного взаимодействия, предоставляет каждому участнику возможность для самопознания и самоанализа, помогает осознать степень адекватности и/или неадекватности собственного представления, дает возможность повыше­ния самооценки, чувства уверенности в себе, защищенности, полу­чения позитивной обратной связи.

Проведение в течение второго дня работы психогимнастических упражнений «Саммит» и «Аэропорт» ставит целью снять психиче­ское, умственное утомление, сохранить, поддержать, а в зависимо­сти от ситуации, повысить работоспособность в группе. В ходе их выполнения происходит осознание и практическое использование разнообразных невербальных и вербальных средств, принятых и распространенных в различных ситуациях межкультурного взаимо­действия, что в определенной степени способствует развитию вы­разительного поведения, умению понимать других и быть понятным.

Уместно продолжить групповую работу, активизируя внимание участников на выполнении заданий в игровой форме, например «Межкультурные маяки». Цель данного задания: научить видеть и понимать ситуацию с точки зрения другой культуры; осознать причины непонимания, возникающего с представителями других культур; создать атмосферу креативности и творческой работы, требующей интеллектуальной мобилизации, включенности и заин­тересованности как в процессе самостоятельной, так и групповой работы. Упражнение основано на использовании так называемых «культурных ассимиляторов». Первые «культурные ассимиляторы» были разработаны психологами университета штата Иллинойс (США) в начале 1960-х гг. под руководством Г. Триандиса. Они были предназначены для американцев, взаимодействующих с арабами, иранцами, греками, тайцами, турками. «Культурный ассимилятор» является техникой когнитивного ориентирования. Все «культурные ассимиляторы» состоят из описания ситуаций, в которых взаимо­действуют персонажи из двух культур. Особое внимание уделяется ориентированности культуры на коллективизм или индивидуализм; интерпретации поведения персонажей в каждой ситуации, которые могут быть рассмотрены как каузальные атрибуции о наблюдаемом поведении. Причем информация подбирается так, чтобы представить ситуации, в которых проявляются наиболее значимые ключевые различия между культурами. В результате возможно получить важные знания о чужой культуре. Предложенные ситуации описывают наиболее часто встречающийся случай взаимодействия чле­нов двух культур, когда представитель группы «гостей» находит эту ситуацию конфликтной, проблемной в результате ее ошибочной, не­точной, неадекватной интерпретации (5).

Важно отметить, что большинство из предложенных ситуаций яв­ляются реальными, которые происходили в процессе межкультурной коммуникации и по тем или иным причинам оказались непреодоли­мыми для непосредственных участников общения. К ним можно от­нести следующие ситуации: № 2 — «Турция», тема «Обычаи хозя­ев»; № 3 — «Европа и Арабские страны», тема «Реклама товара»; № 4 — «Россия», тема «Гостеприимство»; № 5 — «Ингушетия», тема «Особенности гостеприимства» и др. Каждому участнику предлага­ется ситуация и дается время (15—20 минут) на знакомство с матери­алом. Каждый участник составляет не менее 4 вариантов ответа на вопрос, обозначенный в ситуации. После этого нужно выбрать один-единственный ответ, который является наиболее приемлемым, с точки зрения участника, и аргументировать его. Заключительная часть уп­ражнения проводится в кругу, где каждый участник обменивается сво­ими впечатлениями о проделанной работе.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**ДЕНЬ ТРЕТИЙ**

**Цель.** Моделирование отношений, максимально приближенных к реальным условиям межкультурного взаимодействия. Можно ска­зать, что это проживание (проигрывание) реальных ситуаций, в ко­торых необходимо продемонстрировать не только внутреннюю готовность к взаимопониманию, но и практические навыки, спо­собствующие эффективному межкультурному взаимодействию (межкультурную компетентность).

В ходе выполнения этой части тренинга участники неминуемо сталкиваются с проблемами и трудностями, возникающими в меж­культурном взаимодействии как на личностном, так и на групповом уровне. Позитивный исход работы возможен в том случае, если уча­стники смогут осознать влияние негативных этнических устано­вок, стереотипов, предрассудков, которые отягощают процесс меж­культурного взаимодействия. Авторская методическая разработка ролевой игры «Конкурс красоты» ставит своей целью осознание культурной, конфессиональной специфичности «картины мира» у представителей другой культуры, а также выявление национально-культурных особенностей миропонимания — ценностей, жизненных представлений, норм и правил поведения; понимание другой пространственной, временной, социальной, культурной организации для общения.

В качестве рекомендации можно предложить организовать пространство таким образом, чтобы две подгруппы могли работать в двух изолированных помещениях. Каждой подгруппе желательно предоставить необходимый материал: бумагу, карандаши, инструкции для участников ролевой игры. Для погружения в содержание ролевой Игры желательно использовать этикетные и этнические атрибуты, принятые в другой культуре. Между участниками распределяются роли с личностной поведенческой позицией, которую они занима­ют в обсуждаемом вопросе. Основная задача состоит в том, чтобы две стороны (принимающая сторона и гости) постарались догово­риться между собой об условиях, сроках, месте проведения конкур-га, составить и обсудить его официальную программу. Эмоциональная включенность и заинтересованность в достижении позитивного результата наблюдается в ходе работы как группы в целом, так и от­дельных участников в частности. Однако поступательное движение в достижении поставленной цели нарушает неожиданная информа­ция, которую получают все участники от тренера. Создание инци­дента, к которому не были готовы участники, ставит их перед вновь возникшей, незапланированной проблемой. Какие приемы, такти­ки будут выбраны для достижения поставленной цели и преодоле­ния возникшего препятствия? Смогут ли договориться участники и найти взаимоприемлемый вариант решения?

Заключительная часть тренинга проводится с разбором ролевой игры. Внимание участников группы должно быть сфокусировано на обнаружении последствий проявления нетерпимости между наро­дами и культурами. Выполнение психогимнастического упражне­ния «Подарок» позволит нейтрализовать и/или выровнять эмоцио­нальное, психическое напряжение. Какие подарки принято дарить в ситуациях межкультурного взаимодействия, чтобы избежать нега­тивных последствий возможного «подарочного конфликта»? Важ­но не только корректно сделать подарок, но и, соответственно, правильно его принять. Следует обратить внимание, что совершенно «нейтральный» подарок в нашем восприятии может оказаться совершенно неприменимым в другой культуре.

*Традиционный заключительный круг,* без которого невозможно представить тренинг законченным, завершает работу на тренинге. Каждому участнику предлагается в свободной форме осознать и сформулировать все, что было прожито за несколько дней. Акцентировать внимание можно на вопросах о том, каким образом тренинг повлиял на поведение, какие чувства и мысли возникли у его участников. В качестве обратной связи от участников группы можно предложить заполнить анкету, представленную в приложении.

Мы живемв окружении богатого и многогранного культурного мира. На протяжении многих столетий нашими предками предпринимались многочисленные попытки найти «золотые правила», способствующие эффективному межкультурному общению. Тренинг межкультурной коммуникации представляет собой реальную по характеру и содержанию, но ограниченную во времени попытку поиска адекватного, корректного и приемлемого способа взаимодействия с представителями другой культуры, в основе которого находится самоуважение, равенство, признание и уважение права другого человека быть самим собой.

**ЛИТЕРАТУРА**

1. *Льюис Р. Д.* Деловые культуры в современном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию / Пер. с англ. М.: Дело, 2001.

2. Основы межкультурной коммуникации: Учебник для вузов / Под ред. А. П. Садохина. М.: Гардарики, 2002.

3. Психогимнастика в тренинге / Под редакцией Н. Ю. Хрящевой. СПб.: Речь, 2005.

4. *Солдатова Г. У., Шайгерова Л. А., Шарова О. Д.* Жить в мире с собой и другими: Тренинг толерантности для подростков. М.: Генезис, 2000.

5. *Стефаненко Т. Г.* Этнопсихология. М.: Изд-во Ин-та психологии РАН; Академический проект, 1999.

6. *Тер-Минасова С. Г.* Язык и межкультурная коммуникация. М.: Слово, 2000.

7. Тренинг межкультурной компетентности / Под ред. А. Н. Татарко. Н. М. Лебедевой. М., 2002.

8. *Фопелъ К.* Как научить детей сотрудничать? М.: Генезис, 1998.

9. Twenty Active Training Programs / Eds.M.Silberan V.Whiteling San Diego CA Pfeiffer and Company, 1992.

10. All different All equal / Education pack. 1st edishion, September 1995.Reprinted 1999, Europian Youth Center, Strasbourg.

11. Fons Trompenaars and Charles Hampden- Turner, Riding the waves of culture: understanding diversity in global business / MgGraw-Hill, 1998.

12. *Richard R. Gesteland* Cross- Busintss Dehaivor Cjpenhagen..Business School Press, 2002.