

УДК 37.016:[81'243'272:316.722]

DOI: 10.31652/2786-9083-2024-3-7-13

РОЗВИТОК НАВИЧОК ЕФЕКТИВНОЇ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

*Олена Ігнатова, кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри германської філології,
перекладу та зарубіжної літератури
Вінницький державний педагогічний університет
імені Михайла Коцюбинського*
ORCID ID: 0000-0003-1523-0266
Scopus-Author ID 57280180800
oihnatova@vspu.edu.ua

Анотація: У статті дискурсивно аналізуються навички ефективної міжкультурної комунікації. Звертається увага на важливість розвитку навичок спілкування. розглянуто ключові аспекти розвитку навичок ефективного міжкультурного спілкування, що є важливими в умовах глобалізації. Аналізуються поняття міжкультурної комунікативної компетентності, яка включає знання, уміння, мотивацію та емпатію, необхідні для ефективної взаємодії з представниками інших культур. Визначено чинники, що впливають на розвиток міжкультурної компетентності, серед яких освіта, досвід занурення та мовна підготовка. Підкреслено важливість продовження досліджень для вдосконалення стратегій навчання та розвитку міжкультурних навичок.

Ключові слова: міжкультурна комунікація, глобалізація, міжкультурна компетентність, адаптивність, емпатія

Olena Ihnatova, Ph.D. (Pedagogy), Associate professor
Vinnytsia Mykhailo Kotsyubynskyi State Pedagogical University,
ORCID ID: 0000-0003-1523-0266
Scopus-Author ID 57280180800
oihnatova@vspu.edu.ua

DEVELOPMENT OF EFFECTIVE INTERCULTURAL COMMUNICATION SKILLS

The article discursively analyzes the skills of effective intercultural communication. It highlights the importance of developing communication skills and examines key aspects of the development of effective intercultural communication skills, which are crucial in the context of globalization. The concepts of intercultural communicative competence, which includes knowledge, skills, motivation, and empathy necessary for effective interaction with representatives of other cultures, are analyzed. The factors influencing the development of intercultural competence, such as education, immersion experience, and language training, are identified. The importance of continued research to improve strategies for teaching and developing intercultural skills is emphasized.

Keywords: intercultural communication, globalization, intercultural competence, adaptability, empathy

Актуальність. Ефективна міжкультурна комунікація сьогодні стала пріоритетом через важливість, яку вона набула для розуміння культурного розмаїття світу. Глобалізація, зростаюча міграція, розвиток транспортних систем, прогрес інформаційних технологій, міжнародне працевлаштування, програми обміну, взаємозалежні економіки, закордонні подорожі, політичні

альянси і глобальні загрози миру об'єднують людей різних культур і релігій з безпрецедентною регулярністю і невідкладністю зусиллях, спрямованих на забезпечення мир у всьому світі, стабільність, необхідні для покращення відносин між країнами, забезпечення стійкості ресурсів і сприяння таким цінностям, як толерантність і різноманітність. Зі зростанням різноманіття нашого суспільства, вдосконалення навиків міжкультурної комунікації стає дедалі необхідним для людей з однієї й тієї ж країни, міста чи організації. Отже, коли світ став глобальною спільнотою, міжкультурна взаємодія сприймається як природний процес і необхідність. Спілкування з людьми різних культур є звичайною діяльністю в аудиторії, на робочому місці, в охороні здоров'я або політиці. Міжкультурна комунікація є цікавою сферою дослідження в межах освітнього простору. Термін "міжкультурна комунікація" також відноситься до широкого кола питань комунікації, які виникають між людьми різного релігійного, соціального, етнічного та освітнього походження. Кожен має унікальний досвід і цінності, характерні для культури, в якій виріс, навчається, працює.

Постановка проблеми. В умовах глобалізації міжкультурне спілкування стає дедалі важливішим, коли люди різних культур дедалі частіше взаємодіють у професійному, освітньому та соціальному контекстах. Ефективна комунікація в таких ситуаціях вимагає спеціальних навичок, які допомагають подолати культурні бар'єри, уникнути конфліктів і досягти порозуміння (Ігнатова, 2024). Міжкультурна комунікація є складним процесом, який охоплює не лише мовну компетенцію, але й знання культурних норм, цінностей та способів мислення. Дослідження показують, що розвиток таких навичок є одним із ключових факторів успішної взаємодії у міжнародному середовищі (Deardorff, 2006).

Будь-яке спілкування відбувається в культурі, тому відмінності між культурами є основною перешкодою для міжкультурної комунікації. Різні культури характеризуються різними мовами, цінностями, поведінкою та ставленням до таких аспектів, як час, контекст, звичаї, відстань, невербальні знаки тощо.

Аналіз досліджень і публікацій показує, що вчені вивчили різні аспекти проблеми міжкультурної компетентності, зокрема: розроблено підхід до дослідження міжкультурної компетентності як окремого напрямку наукових досліджень (Б. Блум); розроблено та обґрунтовано різні моделі міжкультурної компетентності (Х. Гамільтон, С. Тінг-Тумі, М. Хаммер, Д. Деардорфф, М. Беннет); узагальнено ключові особистісні характеристики, що формують міжкультурну компетентність (Н. Васишина); здійснено класифікацію факторів, що впливають на міжкультурну компетентність особистості (Б. Шпіцберг, В. Сідоров); досліджено процес розвитку міжкультурної компетентності у студентів вищих навчальних закладів (Я. Гнатенко, Н. Калашнік, О. Кричківська, Н. Мілько, Т. Молнар, О. Пришляк, С. Радул, Н. Самойленко, С. Ситняківська);

Мета дослідження. Мета цієї статті полягає в дослідженні та аналізі розвитку навичок ефективного міжкультурного спілкування, а також визначити фактори, що впливають на її ефективність.

Виклад основного матеріалу. Згідно з дослідженнями, міжкультурна комунікація визначається як процес обміну інформацією та значеннями між індивідами з різних культур, який може бути успішним лише за умови врахування культурних відмінностей. Ключовим аспектом міжкультурної комунікації є розвиток міжкультурної компетентності, яка включає здатність адаптувати свою комунікацію відповідно до культурних особливостей інших людей, а також передбачає не лише знання мовних конструкцій, але й уміння інтерпретувати невербальні знаки, враховувати контекст ситуацій та виявляти емпатію до культурних відмінностей. М. Байрам зазначає, що міжкультурна комунікативна компетентність включає здатність ефективно спілкуватися з представниками різних культур, використовуючи набір когнітивних, емоційних і поведінкових навичок: знання – розуміння культурних відмінностей, традицій, норм і правил поведінки; уміння – здатність використовувати ці знання на практиці для адаптації до комунікаційних ситуацій; мотивація – бажання взаємодіяти з іншими культурами та відкритість до нових вражень; емпатія – здатність сприймати точку зору інших людей, що допомагає будувати взаєморозуміння (Bugar, 2009).

Модель міжкультурної комунікативної компетентності, розроблена Дарлою Деардорфф (2006), підкреслює важливість розвитку як знань про інші культури, так і навичок саморефлексії для підвищення ефективності комунікації, а також наголошує на важливості гнучкості у мисленні та поведінці.

Самовар та ін. (2011) описують значення міжкультурної компетентності наступним чином:

- набір компонентів, що складається з різних проявів знань, здібностей, рис, ставлень, які впливають на когнітивні та поведінкові процеси в міжкультурному контексті;
- здатність індивіда ефективно працювати в різноманітному середовищі;
- здатність індивіда, набути на основі знань, навичок і ставлень, ефективно працювати в контексті взаємодії різних культур, що досягається завдяки успішній медіації та розбудові потенціалу.

У сучасній науці міжкультурна комунікативна компетентність розглядається багатоструктурно, що дозволяє виокремити такі види компетенцій, які сприяють ефективному оволодінню міжкультурною комунікативною компетентністю майбутніми педагогами і фахівцями:

1. Соціокультурна: здатність долати страх, тривогу, хвилювання та невпевненість у ситуаціях зіткнення з новою культурою; здатність позитивно сприймати різні світогляди представників різних культур; швидко адаптуватися до нового середовища; розвивати емпатію; навички побудови комунікації між суб'єктами; міжкультурна іншомовна підготовка; вміння працювати в команді,

толерантно сприймати соціальні, етнічні, релігійні та культурні відмінності; вміння уникати конфліктних ситуацій в процесі спілкування.

2. Когнітивна: гнучке мислення; вміння аналізувати, видобувати необхідну інформацію в бізнес-середовищі.

3. Дискурсивна: навички добору мовленнєвого етикету; навички розпізнавання моделей вербальної поведінки; структурування пропозицій у професійному та діловому спілкуванні; вміння готувати професійні доповіді; вміння спілкуватися в усній і письмовій формі українською та англійською мовами для вирішення завдань міжособистісної та міжкультурної взаємодії.

4. Мовна: здатність володіти системою професійної мови і правильно використовувати її в процесі комунікації; знання базової фахової термінології (Sarwari et al, 2024).

Зокрема, у дослідженнях науковців визначено кілька ключових чинників, що впливають на розвиток міжкультурної комунікативної компетентності, серед яких можна виокремити наступні:

➤ *Освіта та підготовка.* Формальна освіта та навчальні програми, спрямовані на розвиток міжкультурних навичок, сприяють підвищенню компетентності. Студенти, які вивчають курс з міжкультурної комунікації, часто демонструють покращені навички взаємодії в різноманітних культурних контекстах.

➤ *Досвід занурення.* Практичний досвід, наприклад, участь у програмах обміну чи тривале перебування в іншій культурі, є потужним інструментом розвитку міжкультурних навичок. Занурення у нове культурне середовище стимулює адаптацію до незвичних умов та вчить взаємодіяти з людьми з іншими світоглядами.

➤ *Мова як ключ до культурної адаптації.* Мовні знання полегшують доступ до інших культур та дозволяють глибше зануритися в культурні традиції. Вивчення іноземної мови дозволяє зрозуміти специфіку спілкування і культуру народу. Здатність адаптувати свої мовні та невербальні повідомлення до культурних очікувань співрозмовника є важливою частиною ефективного міжкультурного спілкування (Cui, 2016).

Мова є не лише засобом спілкування, а й носієм культури. Розуміння культурного походження може поглибити розуміння мови (Ігнатова, 2023).

Незважаючи на численні позитивні аспекти міжкультурної комунікації, розвиток навичок ефективного спілкування стикається з низкою викликів, таких як:

1. Етноцентризм - багато людей схильні оцінювати інші культури через призму власної, що ускладнює процес порозуміння.

2. Культурні стереотипи - формування упереджених думок про інші культури може стати перешкодою для ефективного спілкування.

3. Комунікаційні бар'єри - відмінності в невербальній комунікації, жестах та інтонаціях можуть призводити до непорозумінь навіть при хорошому знанні мови (Ridaryanthi et al, 2024).

Варто зазначити, що навички ефективної міжкультурної комунікації є комплексом умінь, що допомагають людям взаємодіяти з представниками інших культур, долати бар'єри та уникати непорозумінь. До основних навичок М. Байрам відносить:

міжкультурну обізнаність, яка демонструє знання про власну культуру та культури інших народів. Важливо розуміти культурні норми, цінності, вірування та традиції, що впливають на поведінку, комунікативні стилі та рішення;

емпатію, що передбачає вміння ставити себе на місце іншої людини, розуміти її емоції та культурні особливості, а також дозволяє будувати довіру та взаєморозуміння між учасниками спілкування;

толерантність до невизначеності, готовність діяти в умовах, коли норми поведінки або правила взаємодії є незвичними чи невизначеними. Таке вміння передбачає терпимість до різноманітності й відмінностей;

адаптивність, а саме здатність змінювати свою поведінку та комунікативні стратегії залежно від культурного контексту, що допомагає ефективніше реагувати на різні ситуації та культурні виклики;

активне слухання співрозмовника, вміння зосереджуватися на його словах, інтонаціях та невербальних сигналах, що допомагає зрозуміти наміри та емоції іншої людини, навіть якщо вони виражені в іншій культурній формі;

мовну компетентність, знання іноземних мов або, як мінімум, здатність використовувати мовні засоби для полегшення комунікації, що включає використання спільних мов, жестів, або навіть вміння пояснити незрозумілі терміни чи концепції;

управління конфліктами є важливою навичкою вирішувати культурні конфлікти чи непорозуміння, що можуть виникнути через різні світогляди, системи цінностей чи стиль комунікації;

емоційний інтелект передбачає природні здібності розпізнавати й керувати своїми емоціями, а також розуміти й впливати на емоційний стан інших людей у контексті міжкультурної взаємодії;

гнучкість у мисленні, здатність змінювати або коригувати свої переконання та підходи відповідно до нових культурних реалій дозволяють уникати стереотипів і бути відкритим до нових способів сприйняття світу (Byram, 2009) .

Водночас міжкультурна комунікативна компетентність включає адаптацію раніше набутих комунікаційних навичок і врахування специфічних вимог міжкультурної компетенції, таких як: володіння хорошими навичками міжособистісного спілкування та взаємодії; вміння спілкуватися другою мовою; використовувати комунікаційні технології, шукати, обробляти та аналізувати дані з різних джерел; вміти легко пристосовуватися до нових ситуацій і середовищ; виявляти обізнаність у гендерних питаннях і рівних можливостях; вміти працювати в багатонаціональній команді, в міжкультурному середовищі;

виявляти толерантність і повагу до людей різних культур; володіти знаннями про різні культури та звичаї (Pie, 2019).

Перелічені навички є основою для ефективного міжкультурного спілкування, сприяють досягненню порозуміння між представниками різних культур і допомагають уникати конфліктів та стресових ситуацій у міжкультурному контексті.

Основні стратегії розвитку міжкультурних навичок включають навчання, яке заохочує студентів відкривати, рефлексувати та критично аналізувати свій досвід (Braslauskas, 2021). Міжкультурні семінари дають можливість досліджувати цільові культурні риси за допомогою інтерактивних заходів та дискусій. Віртуальні культурні обміни дозволяють взаємодіяти з однолітками різного походження, сприяючи автентичній міжкультурній комунікації. Проєкти дають змогу студентам співпрацювати з міжнародними партнерами над спільними завданнями, сприяючи розвитку навичок міжкультурної комунікації. Зазначені стратегії часто впроваджують використовуючи цифрові інструменти та платформи для сприяння міжкультурній взаємодії. Викладачам варто ретельно відбирати культурно релевантні теми, розробляти цікаві види діяльності та надавати постійну підтримку, задля забезпечення повноцінного залучення до процесу міжкультурного навчання (Naerazi, Nunez, 2021).

Висновки. Підсумовуючи, відзначимо, що розвиток навичок ефективної міжкультурної комунікації є важливим елементом для успішної взаємодії в сучасному глобалізованому світі. Основні навички, такі як міжкультурна обізнаність, емпатія, адаптивність, толерантність до невизначеності, активне слухання, мовна компетентність, емоційний інтелект та управління конфліктами, є критично важливими для побудови продуктивних відносин між представниками різних культур. Опанування цих навичок сприяє підвищенню рівня розуміння, зменшенню бар'єрів у комунікації, запобіганню культурних конфліктів та розвитку довіри.

З огляду на розвиток інтернаціоналізації у різних сферах, таких як освіта, бізнес, політика та повсякденне життя, набуття міжкультурної компетентності стає необхідністю. Для ефективного міжкультурного спілкування важливо не лише знати особливості культур, а й постійно розвивати вміння адаптуватися до нових обставин, враховувати різні точки зору та діяти з урахуванням культурних контекстів. Розвиток цих навичок дозволяє забезпечити успішну взаємодію, яка сприятиме як особистісному зростанню, так і соціальному та професійному розвитку в умовах культурної різноманітності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. AlTaher, B. B. (2020). The necessity of teaching Intercultural Communication in higher education. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 12(3), 506-516.

2. Bennett, J. M. (2013). Intercultural competence: Vital perspectives for diversity and inclusion. *Diversity at work: The practice of inclusion*, 155-176.
3. Braslauskas, J. (2021). Developing intercultural competences and creativity: The foundation for successful intercultural communication. *Creativity studies*, 14(1), 197-217.
4. Byram, M. (2009). The intercultural speaker and the pedagogy of foreign language education. *The SAGE handbook of intercultural competence*, 321-332.
5. Cui, Q. (2016). A study of factors influencing students' intercultural competence. *Journal of Language Teaching and Research*, 7(3), 433.
6. Deardorff, D. K., & Arasaratnam-Smith, L. A. (2017). Intercultural competence in higher education. *International approaches, assessment and application*, 26(2).
7. Haerazi, H., & Nunez, J. L. (2021). Promoting Intercultural Competences and Communication Skills through English Textbooks within Multilingual Education: Intercultural Language Learning; English Textbooks. *Journal of Language and Literature Studies*, 1(2), 75-82.
8. Ilie, O.-A. (2019). The intercultural competence: Developing effective intercultural communication skills. *International Conference Knowledge-Based Organization*, 25(2), 264-268. <https://doi.org/10.2478/kbo-2019-0092>
9. Ihnatova, O., Drobakha-Simonova L., Matiiuk, D. (2024). The Students' Experience of Intercultural Communication. *New Educational Review*. Vol. 72, P. 49-65 DOI : <https://doi.org/10.15804/tner.2024.75.1.07>
10. Ігнатова, О. (2023). Європейський досвід міжкультурної комунікації в освіті і культурі. *Modern Information Technologies and Innovation Methodologies of Education in Professional Training Methodology Theory Experience Problems*, 68, 60-67. <https://doi.org/10.31652/2412-1142-2023-68-60-67>
11. Ridaryanthi, M., Susilo, A., & Kristine, N. (2024). Intercultural Communication Challenges and the Coping Strategies Among Fresh Graduates in the Vuca Era. *Malaysian Journal of Communication*, 40(2) 2024: 413-430.
12. Sarwari, A. Q., Adnan, H. M., Rahamad, M. S., & Abdul Wahab, M. N. (2024). The Requirements and Importance of Intercultural Communication Competence in the 21st Century. *SAGE Open*, 14(2), 21582440241243119.
13. Samovar, L. A., Porter, R. E., & McDaniel, E. R. (2011). *Intercultural communication: a reader*. Cengage Learning.

REFERENCES

1. AlTaher, B. B. (2020). The necessity of teaching Intercultural Communication in higher education. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 12(3), 506-516.
2. Bennett, J. M. (2013). Intercultural competence: Vital perspectives for diversity and inclusion. *Diversity at work: The practice of inclusion*, 155-176.
3. Braslauskas, J. (2021). Developing intercultural competences and creativity: The foundation for successful intercultural communication. *Creativity studies*, 14(1), 197-217.
4. Byram, M. (2009). The intercultural speaker and the pedagogy of foreign language education. *The SAGE handbook of intercultural competence*, 321-332.
5. Cui, Q. (2016). A study of factors influencing students' intercultural competence. *Journal of Language Teaching and Research*, 7(3), 433.
6. Deardorff, D. K., & Arasaratnam-Smith, L. A. (2017). Intercultural competence in higher education. *International approaches, assessment and application*, 26(2).
7. Haerazi, H., & Nunez, J. L. (2021). Promoting Intercultural Competences and Communication Skills through English Textbooks within Multilingual Education: Intercultural Language Learning; English Textbooks. *Journal of Language and Literature Studies*, 1(2), 75-82.
8. Ilie, O.-A. (2019). The intercultural competence: Developing effective intercultural communication skills. *International Conference Knowledge-Based Organization*, 25(2), 264-268. <https://doi.org/10.2478/kbo-2019-0092>
9. Ihnatova, O., Drobakha-Simonova L., Matiiuk, D. (2024). The Students' Experience of Intercultural Communication. *New Educational Review*. Vol. 72, P. 49-65 DOI : <https://doi.org/10.15804/tner.2024.75.1.07>
10. Ihnatova, O. (2023). Yevropeyskyi dosvid mizhkulturnoi komunikatsii v osviti i kulturi. *Modern Information Technologies and Innovation Methodologies of Education in Professional Training Methodology Theory Experience Problems*, 68, 60-67. <https://doi.org/10.31652/2412-1142-2023-68-60-67>
11. Ridaryanthi, M., Susilo, A., & Kristine, N. (2024). Intercultural Communication Challenges and the Coping Strategies Among Fresh Graduates in the Vuca Era. *Malaysian Journal of Communication*, 40(2) 2024: 413-430.
12. Sarwari, A. Q., Adnan, H. M., Rahamad, M. S., & Abdul Wahab, M. N. (2024). The Requirements and Importance of Intercultural Communication Competence in the 21st Century. *SAGE Open*, 14(2), 21582440241243119.
13. Samovar, L. A., Porter, R. E., & McDaniel, E. R. (2011). *Intercultural communication: a reader*. Cengage Learning.