

Н. В. Кобзар, Луганський національний університет імені Тараса Шевченка

ГОТОВНІСТЬ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИЗМУ ДО МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ТА ЇЇ КОМПОНЕНТИ

Кобзар Н. В.

Готовність до міжкультурної комунікації та її компоненти

У статті розкрито поняття „готовність до міжкультурної комунікації” і визначено структуру зазначеної готовності. Детально схарактеризовано компоненти готовності до міжкультурної комунікації.

Ключові слова: готовність, міжкультурна комунікація, готовність до міжкультурної комунікації, компонент.

Кобзарь Н. В.

Готовность к межкультурной коммуникации и ее компоненты.

В статье раскрывается понятие „готовность к межкультурной коммуникации” и определяется структура такой готовности. Проводится детальная характеристика компонентов готовности к межкультурной коммуникации.

Ключевые слова: готовность, межкультурная коммуникация, готовность к межкультурной коммуникации, компонент.

Розширення кордонів і відкриття нових можливостей для молоді, що є важливим чинником реформування сучасної освіти, зумовлює потребу формування толерантної особистості, особистості фахівця, здатного до ефективної взаємодії з представниками інших культур, готовим до діяльності у полікультурному середовищі. У зв'язку з цим проблема міжкультурної комунікації набуває надзвичайної актуальності. Особливо актуальною ця проблема є для майбутніх менеджерів туризму, оскільки для них головним видом діяльності є саме комунікація, вирішення комунікативних завдань, що вимагає від фахівця володіння знаннями, пов'язаними з культурою, історією, традиціями країни, з представниками якої працює менеджер туризму. Тому,

готовність до міжкультурної комунікації є необхідною умовою успішної професійної діяльності в туризмі.

Проблемі готовності в психології і педагогіці присвячені роботи Б. Ананьєва, М. Дьяченка, К. Дурай-Новакової, Л. Кандибовича, О. Ковальова, А. Линенко, В. Мясичева, В. Сластьоніна, Д. Узнадзе, та ін., де розкривається сутність і значення готовності у професійній діяльності особистості. Вивченням готовності до міжкультурної комунікації займаються вчені: М. Сафіна, Г. Захарова, Н. Паперна, Л. Юсупова, Г. Девятова та ін.. Питання готовності до комунікації й спілкування у полікультурному середовищі висвітлені в роботах О. Каверіної, Л. Гайсіної, О. Дігіної та ін.. Дослідженням міжкультурної комунікації в туризмі займаються: Н. Козирева, О. Мошняга, М. Соколова.

Мета статті полягає у розкритті змісту поняття „готовність до міжкультурної комунікації”, визначенні структури такої готовності та характеристики компонентів зазначеної готовності.

Основу розуміння сутності поняття „готовність до міжкультурної комунікації” склали фундаментальні розробки проблеми готовності особистості до діяльності в педагогічній науці та загальнотеоретичні підходи до трактування сутності міжкультурної комунікації.

У сучасній науці міжкультурну комунікацію визначають як взаємодію представників різних культур з метою досягнення взаєморозуміння. Учені визнають належність комунікантів до різних культур головною ознакою міжкультурної комунікації й підкреслюють важливість усвідомлення комунікантами культурних відмінностей один одного [1]. Сутність міжкультурної комунікації як процесу, що має діалогічну основу, розкривається через зв'язок культури і комунікації, де провідну роль відіграє мова, як засіб збереження і передачі культурної інформації, як засіб спілкування.

Проблемі готовності особистості до певного виду діяльності присвячено велику кількість наукових досліджень, де розкривається сутність, значення і структура цього явища. Готовність у науці визначають як психічний стан, як інтегративну якість особистості з багатокомпонентною структурою, яка є

важливим підґрунтям успішного виконання будь-якої діяльності, і є ознакою професійної кваліфікації та результатом цілеспрямованої підготовки. Готовність базується на засвоєнні особистістю специфічних знань і умінь та передбачає формування таких відношень, настанов і якостей особистості, які сприятимуть майбутньому спеціалістові сумлінно розпочати й творчо виконувати професійні обов'язки, завдання й функції.

Готовність як складне новоутворення особистості містить у собі не тільки когнітивний та операційний компоненти, а й мотиваційну, волюву й аксіологічну складові, що забезпечує стійке прагнення до ефективного виконання діяльності. До того ж, усі складові готовності підпорядковуються тій діяльності, показником успішної реалізації якої виступає готовність. Таким чином, готовність є важливою умовою ефективної діяльності особистості.

Проблему готовності до міжкультурної комунікації різні дослідники вивчають в різних аспектах, відповідно у визначеннях підкреслюють певні характеристики, зумовлені особливостями того аспекту, в контексті якого розглядають це явище. Однак, більшість дослідників визначають готовність до міжкультурної комунікації як якість чи новоутворення особистості, яке має багатокомпонентну структуру. Так, у контексті вивчення іноземних мов готовність до міжкультурної комунікації, насамперед, передбачає володіння лінгвістичними і соціокультурними знаннями та комунікативними вміннями [2, с. 32; 3, с. 44 – 45].

З позиції інтегративного підходу готовність до міжкультурної комунікації є складним інтегративним новоутворенням особистості, яке, на думку Н. Паперної, передбачає позитивну спрямованість особистості до діяльності, певний рівень володіння іноземною мовою, а також сформованість комунікативних умінь [4, с. 63 – 64].

У контексті мультикультурного середовища готовність до міжкультурної комунікації є інтегративною якістю особистості, що характеризується високим рівнем знань про цю сферу соціальної дійсності, позитивним емоційно-

ціннісним ставленням до особливостей різних культур, а також умінням взаємодіяти з їхніми представниками [5, с. 22 – 23].

Спираючись на фундаментальні положення і наукові розробки щодо сутності понять „готовність” і „готовність до міжкультурної комунікації”, у нашому дослідженні ми розуміємо готовність до міжкультурної комунікації майбутніх менеджерів туризму як інтегративну якість особистості, яка передбачає володіння спеціальними знаннями, уміннями й навичками, володіння комунікативною, соціокультурною й лінгвістичною компетенціями та наявністю стійких мотивів і позитивного ставлення до міжкультурної взаємодії. На основі теоретичного аналізу наукової й спеціальної літератури вважаємо можливим визначити структуру готовності до міжкультурної комунікації у вигляді когнітивного, мотиваційно-ціннісного і комунікативно-діяльнісного компонентів. Компоненти готовності складають цілісну систему, оскільки їхня єдність дає можливість сформувати нову якість особистості. Зупинімося детальніше на характеристиці компонентів готовності до міжкультурної комунікації.

Когнітивний компонент містить у собі сукупність знань про міжкультурну комунікацію, сутність і особливості цього процесу, а також знання про роль культури для людини і суспільства, про особливості комунікаційних процесів у полікультурному середовищі, про місце міжкультурної комунікації у туристичній діяльності. До того ж цей компонент передбачає наявність лінгвістичних і соціокультурних знань та спеціальних знань про особливості менеджменту туризму.

Структура когнітивного компоненту містить декілька основних груп знань, які розкриваються низкою характерних складових, і якими повинен володіти майбутній менеджер туризму. 1) Знання про особливості міжкультурної комунікації: знання змісту поняття „міжкультурна комунікація”; окремих складових цього феномену (поняття культури і комунікації, їхній взаємозв’язок, місце мови у цьому процесі); знання особливостей процесу комунікації; комунікативних стратегій і стилів спілкування; прийомів

вербального і невербального спілкування. 2) Соціокультурні знання про: елементи різних культур та їхні особливості (історія, звичаї, традиції, мова, норми поведінки та ін.); соціальні норми поведінки, обумовлені певною культурою; національно-культурні особливості мовленнєвої поведінки представників інших культур та власної культури; стереотипи та їхній вплив на процес комунікації. 3) Лінгвістичні знання: знання граматичної структури іноземної мови; лексичного складу мови, якою здійснюється міжкультурне спілкування; семантичних особливостей лексичних одиниць іноземної мови, їхнього культурного компоненту; мовних стилістичних прийомів; усвідомлення зв'язку лексичних одиниць з культурними цінностями народу. 4) Знання про особливості діяльності менеджера туризму та ролі міжкультурної комунікації в ній: знання основних понять туризму, нормативно-правової бази розвитку туризму в Україні; завдань і функцій менеджера туризму та їхнього розуміння; стратегій управління; основних понять менеджменту; технології розробки і організації міжнародних туристичних маршрутів; норм ділового етикету і правил ділового спілкування.

Таким чином, виділені нами основні групи знань, якими повинен володіти майбутній менеджер туризму, створюють когнітивну базу комунікації, яка є провідною діяльністю в туризмі.

Мотиваційно-ціннісний компонент передбачає наявність позитивного й толерантного ставлення до міжкультурної взаємодії, усвідомлення значення морально-духовних цінностей власної культури та культури інших народів, наявність інтересу до культурних особливостей інших країн та зацікавленість в успішній комунікації, що в свою чергу обумовлює появу стійкої мотивації до здійснення міжкультурної взаємодії. До того ж важливим є високий рівень сформованості психічних процесів сприйняття, уваги, мислення та емоційних проявів.

Мотивація є рушійною силою, яка спонукає до діяльності й надає спрямованості цій діяльності, що зорієнтована на досягнення поставлених цілей. Сучасна психологія розглядає мотивацію як складне поєднання рушійних

сил поведінки, яке розкривається суб'єктові у вигляді потреб, інтересів, цілей, ідеалів і яке безпосередньо визначає діяльність особистості [6].

Зазначений компонент готовності до міжкультурної комунікації містить у собі поняття толерантності. Толерантність у контексті міжкультурної комунікації – це, насамперед, поважне ставлення до різноманіття культур у світі, до культурних особливостей партнера по комунікації, до відмінних від власних норм поведінки й вираження думок. Толерантність передбачає уміння комунікантів сприймати певні факти з іншої культури, особливо якщо вони відрізняються від норм і звичаїв власної культури, що призводить до прагнення зрозуміти і безконфліктно прийняти відмінну точку зору [7, с. 116]. Причому, міжкультурна комунікація, як двосторонній процес, передбачає наявність толерантного ставлення і прагнення до взаєморозуміння в усіх учасників міжкультурного спілкування.

Мотиваційно-ціннісний компонент готовності до міжкультурної комунікації містить дві складові: мотиваційну і ціннісну, зміст яких можна розкрити за допомогою певних характеристик: 1) прагнення до співпраці з представниками інших культур і розширення комунікативних контактів; інтерес до вивчення культурних особливостей різних країн, їхніх традицій, мови, історії; прагнення до створення позитивної емоційної атмосфери у спілкуванні, до розуміння співрозмовника; стійкість до конфліктних міжкультурних ситуацій і здатність передбачення позитивного їх рішення; 2) усвідомлення самого себе як представника певної культури; розуміння національних особливостей власної культури; поважне ставлення до інших культур та культурних особливостей їхніх представників (толерантність); визнання значущості духовно-моральних цінностей інших народів.

Таким чином, наявність мотивів до здійснення міжкультурної комунікації й потреби їхньої реалізації у туристичній діяльності зумовлює появу стійкої мотивації до успішної міжкультурної взаємодії та усвідомлення значення такої взаємодії у професійній діяльності.

Комунікативно-діяльнісний компонент готовності до міжкультурної комунікації передбачає володіння спеціалістом комунікативною компетенцією і певними вміннями, що дозволяє спеціалістові успішно здійснювати професійну діяльність, професійно-ділове й міжособистісне спілкування. Комунікативна компетенція є невід'ємною складовою професійної діяльності й містить у собі здатність використовувати іноземну мову для досягнення професійно значущих цілей.

Розробляючи проблему комунікативної компетенції в підготовці фахівців, зарубіжні й вітчизняні вчені, як-то: Ю. Пассов, О. Соловова, Р. Мільруд, В. Сафонова, Н. Гальскова, А. Богуш, С. Ніколаєва та ін., підкреслюють важливість цієї компетенції у професійній діяльності фахівця й визначають у її складі такі компоненти: лінгвістична, дискурсивна, соціокультурна, стратегічна компетенції, деякі дослідники додають прагматичну, соціолінгвістичну, мовленнєву, соціальну компетенції. Такі компоненти комунікативної компетенції як лінгвістична і дискурсивна компетенції забезпечують лексичну і граматичну коректність мовлення, вміння формувати висловлювання як одиниці мовлення. Соціолінгвістична і соціокультурна компетенції у складі комунікативної компетенції забезпечують здатність особистості сприймати полікультурний і багатомовний світ, поважно і толерантно ставитися до культурних особливостей і духовно-моральних цінностей представників різних країн. Стратегічна компетенція передбачає вміння використовувати прийоми вербального і невербального спілкування, комунікативні стратегії для досягнення взаєморозуміння залежно від конкретної комунікативної ситуації й відповідно до соціокультурних норм їхнього використання [8].

Таким чином, комунікативна компетенція забезпечує не лише формування й функціонування одиниць мовлення, а й здатність спеціаліста організувати власну мовленнєву й немовленнєву поведінку відповідно до завдань спілкування. Володіння спеціалістом комунікативною компетенцією сприятиме ефективній міжкультурній взаємодії і дозволить в процесі міжкультурного спілкування вибирати потрібні мовні засоби відповідно до

соціокультурного контексту, створювати дискурси, використовувати соціолінгвістичні засоби, обирати стратегії й тактики спілкування для досягнення поставлених цілей.

Зазначений компонент містить у собі поняття емпатії, що є здатністю емоційно сприймати іншу людину, проникати в її внутрішній світ, приймати її з усіма почуттями, думками і переживаннями, адже у процесі спілкування надзвичайно важливим є створення емоційної атмосфери, яка б задовольняла всіх учасників цього процесу. Здатність до емпатії забезпечує емоційне сприйняття співрозмовниками один одного, враховуючи особистісні характеристики, прояв співчуття до проблем і переживань співрозмовника, розуміння необхідності контролювати власну поведінку та емоції, щоб уникати конфліктних ситуацій.

Структура комунікативно-діяльнісного компоненту готовності до міжкультурної комунікації містить комунікативну складову, яка розкривається лінгвістичними і соціокультурними вміннями, а також групу професійних умінь, якими має володіти майбутній менеджер туризму: 1) комунікативні вміння: використання прийомів вербального і невербального спілкування; дотримання норм ділового спілкування; вміння створювати позитивну атмосферу спілкування й праці (емпатія); а) лінгвістичні вміння: дискурсивні (вміння формулювати висловлювання, правильно транслювати зміст власного висловлювання співрозмовникові); здійснення спілкування іноземною мовою в усній і письмовій формах; створення діалогу іноземною мовою на основі засвоєних лінгвістичних знань; б) соціокультурні вміння: аналіз культурних відмінностей співрозмовників; толерантне ставлення до культурних особливостей партнера по комунікації; використання соціокультурних знань у спілкуванні; вміння враховувати вплив стереотипів та національно-культурних особливостей країни у розробці туристичних маршрутів та здійсненні міжкультурного спілкування; вміння стримувати власні емоції, проявляти доброзичливість, тактовність; 2) професійні вміння: організаційні вміння; вміння використовувати стратегії управління; передбачення і розв'язання

конфліктних ситуацій; використання технології розробки і організації міжнародних туристичних маршрутів.

Роблячи висновки зазначимо, що підґрунтям формування готовності до міжкультурної комунікації у майбутніх менеджерів туризму є фундаментальні розробки проблеми готовності особистості до діяльності у педагогіці, а також основні загальнотеоретичні підходи до трактування змісту поняття „міжкультурна комунікація”. Актуальність вивчення проблеми готовності до міжкультурної комунікації зумовлена модернізацією сучасної освіти і спрямованістю професійної освіти на підготовку конкурентоспроможного фахівця, здатного виконувати успішне професійне спілкування. Готовність до міжкультурної комунікації як інтегративна якість особистості має складну структуру, що містить низку взаємопов'язаних компонентів, зміст яких розкривають певні складові. Зазначена готовність є необхідною умовою успішної професійної діяльності менеджера туризму, яка містить у собі когнітивний, мотиваційно-ціннісний, комунікативно-діяльнісний компоненти і передбачає володіння комунікативною, лінгвістичною й соціокультурною компетенціями, а також низкою специфічних знань і умінь.

Перспектива подальших досліджень полягає у розробці конкретних педагогічних умов, які сприятимуть успішному формуванню готовності до міжкультурної комунікації у майбутніх менеджерів туризму.

Література

1. **Грушевицкая Т. Г.** Основы межкультурной коммуникации : [уч. для вузов] / Т. Г. Грушевицкая, В. Д. Попков, А. П. Садохин; под ред. А. П. Садохина. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 352 с.; Верещагин Е. М. Язык и культура / Е. М. Верещагин, В. Г. Костомаров – М., 1990 – С. 26.

2. **Сафина М. С.** Формирование готовности к межкультурной коммуникации у студентов гуманитарных вузов (на материале изучения иностранного языка) : дис..на соискание уч. степ. канд..пед. наук : спец.

13.00.01 „Общая педагогика, история педагогики и образования” / М. С. Сафина. – Казань, 2005. – 181 с.

3. **Девятова Г. Г.** Формирование готовности будущих учителей иностранного языка к межкультурной коммуникации : дис. на соискание уч. степени канд. пед. наук : спец. 13.00.08 „Теория и методика профессионального образования” / Г. Г. Девятова. – Магнитогорск, 2002. – 186 с.

4. **Паперная Н. В.** Формирование готовности будущего учителя к межкультурной коммуникации : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.01 „Общая педагогика, история педагогики и образования” / Нина Васильевна Паперная – Армавир, 2002. – 197 с.

5. **Гайсина Л. Ф.** Готовность студентов вуза к общению в мультикультурной среде и ее формирование : Монография / Л. Ф. Гайсина. – Оренбург : РИК ГОУ ОГУ, 2004. – 113 с.

6. **Психологическая** энциклопедия [Электронный ресурс] / сайт : Мир словарей. – Режим доступа : http://mirslovari.com/content_psy/GOTOVNOST-K-ROFESSIONALNOJ-DEJATELNOSTI-40154.html

7. **Руденко Т. П.** К вопросу формирования лингво-социокультурной компетенции в контексте глобального образования / Т. П. Руденко // Вестник Омского ун-та. – 2007. – № 2. – С. 115 – 120.

8. **Наролина В. И.** Межкультурная коммуникативная компетентность как интегративная способность межкультурного общения специалиста [Электронный ресурс] / В. И. Наролина // Электронный журнал „Психологическая наука и образование”. – 2010. – № 2. – Режим доступа к журналу : www.psyedu.ru

Kobzar N. V.

Readiness to intercultural communication and its components.

The article deals with the content of notion of “readiness to intercultural communication” and its structure. The detailed characteristic of the components of readiness to intercultural communication has been provided.

Key words: readiness, intercultural communication, readiness to intercultural communication, component.

Відомості про автора

Кобзар Наталія Вікторівна – аспірант кафедри педагогіки, викладач кафедри іноземних мов Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.