

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»
Факультет соціології і права
Кафедра соціології**

«До захисту допущено»
Завідувач кафедри
___ Павло ФЕДОРЧЕНКО-КУТУСВ
«___» _____ 20__ р.

**Кваліфікаційна робота
на здобуття ступеня бакалавра
за освітньо-професійною програмою «Врегулювання конфліктів та
медіація»
спеціальності 054 «Соціологія»
на тему: «Міжкультурна комунікація в умовах повномасштабного
вторгнення»**

Виконала:
студентка IV курсу, групи СЛ-01
Касянчук Юлія Юріївна _____

Керівник:
Доцент кафедри соціології, кандидат філософських наук, доцент
Коломієць Тетяна Володимирівна _____

Рецензент:
Професор, доктор економічних наук, професор
Войтко Сергій Васильович _____

Засвідчую, що у цій дипломній роботі
немає запозичень з праць інших авторів
без відповідних посилань.
Студентка _____

Київ – 2024 року

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»
Факультет соціології та права
Кафедра соціології

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Спеціальність 054 - «Соціологія»

Освітньо-професійна програма «Врегулювання конфліктів та медіація»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Павло ФЕДОРЧЕНКО-КУТУСЬВ

«___» _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ

на кваліфікаційну роботу студентці

Касянчук Юлії Юріївни

1. Тема роботи «Міжкультурна комунікація в умовах повномасштабного вторгнення», керівник роботи Коломієць Т. В. , доцент кафедри соціології, кандидат філософських наук, затвержені наказом по університету від «20» травня 2024 р. №2024-с.
2. Термін подання студентом роботи: 11 червня 2024.
3. Об'єкт, предмет роботи (Об'єкт дослідження: Процеси міжкультурної комунікації в умовах соціально-політичних та військових конфліктів, зокрема під час повномасштабного вторгнення. Предмет дослідження: Особливості, проблеми та ефективність міжкультурної комунікації під час повномасштабного вторгнення, включаючи роль міжнародних організацій, медіа та інших комунікаційних каналів у підтримці міжкультурного діалогу та миротворчих процесів.)

4. Зміст роботи (Вступ , Розділ 1: Теоретичні основи міжкультурної комунікації

1.1.Поняття міжкультурної комунікації: визначення, історія виникнення та основні поняття.

1.2.Теорії міжкультурної комунікації.

1.3.Вплив культури на комунікаційні процеси: культурні відмінності в сприйнятті інформації, вербальна та невербальна комунікація.

1.4.Фактори впливу на комунікацію та перешкоди, що виникають у комунікаційних процесах.

Розділ 2: Міжкультурна комунікація в умовах кризових ситуацій

2.1. Визначення кризових ситуацій: типи криз, характеристика кризових ситуацій.

2.2. Роль міжкультурної комунікації під час криз.

2.3. Міжкультурна комунікації в умовах кризових ситуацій на прикладі повномасштабного вторгнення

Розділ 3: Емпіричне дослідження «Міжкультурна комунікація та її роль під час повномасштабного вторгнення»

3.1. Методика та організація дослідження.

3.2. Аналіз результатів дослідження.

ВИСНОВКИ

5. Перелік ілюстративного матеріалу (2 рисунки, презентація на 17 слайдів)

6. Дата видачі завдання: 15 квітня 2024 р.

Календарний план

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Визначення напрямку дослідження	Вересень 2023 р	
2	Формування джерельної бази дослідження	Жовтень-листопад 2023 р.	
3	Складання розгорнутого плану	Грудень 2023 р.	
4	Написання вступу до роботи (визначення об'єкту, предмету, мети та завдань)	Січень 2024	
5	Підготовка і написання I розділу кваліфікаційної роботи " Теоретичні основи міжкультурної комунікації »	Лютий-березень 2024	
6	Написання II розділу кваліфікаційної роботи «Міжкультурна комунікація в умовах кризових ситуацій»	Березень-квітень 2024	
7	Написання III розділу кваліфікаційної роботи «Емпіричне дослідження «Міжкультурна комунікація та її роль під час повномасштабного вторгнення»»	Травень-початок червня 2024.	
8	Написання висновків, анотації, оформлення джерельної бази	червень 2024	
9	Передача кваліфікаційної роботи на кафедру	11 червня 2023	

Студентка

Юлія КАСЯНЧУК

Керівник роботи

Тетяна КОЛОМІЄЦЬ

АНОТАЦІЯ

Касянчук Ю.Ю. Міжкультурна комунікація в умовах повномасштабного вторгнення. — На правах рукопису. Дипломна робота за спеціальністю 054 «Соціологія». — Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського», кафедра соціології. — Київ, 2024. — с. 71, список джерел 39 найменувань.

Кваліфікаційна робота присвячена аналізу міжкультурної комунікації у контексті взаємозв'язку з кризовими ситуаціями, зокрема на прикладі повномасштабного вторгнення росії в Україну. Надано визначення поняттям міжкультурна комунікація, кризові ситуації. Також здійснено типологію криз та визначено основні фактори, що впливають на цей процес. У роботі висвітлюються труднощі інтеракції у багатокультурних суспільствах, вплив інформаційних технологій та медіа на соціум та їх настрої.

Окрім того здійснено опис принципів ефективної комунікації під час кризи, що супроводжується інформаційною напруженістю. До них було віднесено швидкість, послідовність, узгодженість та відкритість подання інформації.

Окрім того проведено дослідження, спрямоване на оцінку навичок міжкультурної комунікації представників влади України та проведено його аналіз, що дозволить в подальшому зрозуміти поточну ситуацію та знайти вектор руху у потрібний бік.

Ключові слова: комунікація, міжкультурна комунікація, криза, кризові ситуації, мовні бар'єри, стереотипи, повномасштабне вторгнення, невербальні бар'єри.

ABSTRACT

Kasianchuk Y.Y. Intercultural communication in the face of a full-scale invasion. - Manuscript. Bachelor's Degree Thesis. Speciality 054 – Sociology. – National Technical University of Ukraine "Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute", Department of Sociology. – Kyiv, 2024. – p.71, 39 sources.

The thesis is devoted to the analysis of intercultural communication in the context of the relationship with crisis situations, in particular, using the example of the full-scale invasion of Russia into Ukraine. Definitions of intercultural communication and crisis situations are provided. A typology of crises was also carried out and the main factors influencing this process were determined. The work highlights the difficulties of interaction in multicultural societies, the influence of information technologies and media on society and their moods.

In addition, a description of the principles of effective communication during a crisis accompanied by information tension was made. These included speed, consistency, consistency and openness of information presentation.

In addition, a study aimed at assessing the intercultural communication skills of the authorities of Ukraine was conducted and its analysis was carried out, which will allow further understanding of the current situation and finding a vector of movement in the right direction.

Key words: communication, intercultural communication, crisis, crisis situations, language barriers, stereotypes, full-scale invasion, non-verbal barriers

ЗМІСТ	
ВСТУП	3
Розділ 1: Теоретичні основи міжкультурної комунікації	6
1.1 Поняття міжкультурної комунікації: визначення, історія виникнення та основні поняття.	6
1.2. Теорії міжкультурної комунікації.....	11
1.3 Вплив культури на комунікаційні процеси: культурні відмінності в сприйнятті інформації, вербальна та невербальна комунікація.	14
1.4 Фактори впливу на комунікацію та перешкоди, що виникають у комунікаційних процесах.	19
Розділ 2: Міжкультурна комунікація в умовах кризових ситуацій	30
2.1. Визначення кризових ситуацій: типи криз, характеристика кризових ситуацій.	30
2.2. Роль міжкультурної комунікації під час криз.	34
2.3. Міжкультурна комунікації в умовах кризових ситуацій на прикладі повномасштабного вторгнення.....	37
Розділ 3: Емпіричне дослідження «Міжкультурна комунікація та її роль під час повномасштабного вторгнення»	42
3.1. Методика та організація дослідження.	42
3.2. Аналіз результатів дослідження.	44
ВИСНОВКИ	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	57
ДОДАТКИ	61

ВСТУП

Актуальність теми: Сучасний світ характеризується тяжінням до глобалізаційних процесів, що призводить до необхідності ефективної міжкультурної комунікації. Зростанні кількості міжнародних контактів у переважній більшості сфер життєдіяльності лише підкреслює важливість вивчення проблем та перспектив розвитку комунікації в контексті діалогу культур. Адаптація до різноманітних культурних контекстів та подолання комунікативних бар'єрів різного роду стають пріоритетними завданнями та цілями як для індивідів, так і для окремих організацій.

Саме тому наукова спільнота активно займається питанням вивчення питань міжкультурної комунікації, досліджуючи та аналізуючи її теоретичні аспекти, основні поняття та взаємозв'язок із факторами культури. Велика увага приділяється аналізу мовних бар'єрів, їх впливу на інтеракцію та наслідків, до яких вони призводять. Поза колом уваги не лишилися і культурні різниці, які також маю чималу вагу у комунікації між представниками різних культур. Проте, не зважаючи на наявність певних висновків у даній сфері дослідження все ще наявні аспекти, вирішення яких не було знайдено та потребує подальшого наукового та практичного дослідження.

Повномасштабне вторгнення висвітлило чимало проблем, що стосуються міжкультурної комунікації та кинуло виклик міжнародній спільноті. Для одних країн воно показало їх слабкі сторони, поглибило різницю між культурами та менталітетом людей, роблячи цю прірву майже нездоланою, а десь навпаки закріпило зв'язки між країнами завдяки якісній та вдалій інтеракції між ними. Вторгнення дозволило «зняти» маски із багатьох країн, показавши, що те, що ви розмовляєте та розумієте мову один одного не робить комунікацію між вами більш простою, існують значно складніші різниці, для подолання яких необхідні значні зусилля.

Міжкультурна комунікація являється тією головною частиною, що впливає на вирішення конфлікту шляхом мирних переговорів. На прикладі України та

росії досліджуватимемо роль комунікації в контексті діалогу культур у кризовій ситуації — повномасштабному вторгненні.

Стан наукової розробленості проблеми: Аналіз досліджень, зроблених українськими та закордонними дослідниками, що вивчали тему міжнародної комунікації потрібно виділити кількох — Гринюк С. П., Козак А.В., В. Залуженюк, Колінько М., Костенко Д., Осипов П.І., В. Мірошниченка, С. Ністо, Т. Рюлькера та інших. Користуючись положеннями їх робіт було віднайдено багато граней поняття «міжкультурна комунікація».

Метою даної дипломної роботи є аналіз теоретичних та практичних аспектів міжкультурної комунікації, кризових ситуацій, виявлення головних проблем у цьому процесі, аналіз мовних бар'єрів та культурних різниць та визначення перспектив розвитку у цьому напрямку.

Завдання дослідження включають у себе:

- розглянути основні теорії і поняття, якими апелює міжкультурна комунікація;
- ідентифікувати фактори, що мають прямий чи опосередкований вплив на інтеракцію;
- розглянути теоретичні підходи до визначення поняття «кризові ситуації» та їх класифікація;
- Описати вплив криз на комунікацію, в тому числі на міжкультурну комунікацію
- Дослідити міжкультурну комунікацію в умовах кризи на прикладі повномасштабного вторгнення
- Провести емпіричне дослідження, спрямоване на дослідження міжкультурної комунікації під час повномасштабного вторгнення у очах українського суспільства

Об'єкт дослідження: Процеси міжкультурної комунікації в умовах соціально-політичних та військових конфліктів.

Предмет дослідження: Особливості, проблеми та ефективність міжкультурної комунікації під час повномасштабного вторгнення, включаючи роль міжнародних організацій, медіа та інших комунікаційних каналів у підтримці міжкультурного діалогу.

Для виконання дипломної роботи було застосовано низку наукових методів, серед яких варто згадати методи теоретичного аналізу та синтезу наукової літератури. Окрім того було застосовано також емпіричні методи задля вивчення практичних випадків, де під час міжкультурної комунікації виникають непорозуміння. Також було проведене емпіричне дослідження методом онлайн опитування із метою оцінки навичок міжкультурної комунікації владних структур України .

Результати цього дослідження можуть слугувати основою для подальших наукових розвідок у сфері міжкультурної комунікації та сприяти розробці практичних рекомендацій задля підвищення якості та ефективності комунікації в умовах кризових ситуацій. Викладений матеріал дозволить детальніше розкрити тему міжкультурної комунікації, поглибити її та визначити що є основними викликами для неї, а що може стати перспективами для розвитку.

Дипломна робота складається із вступу, трьох розділів, поділених на підрозділи, висновків, списку використаних джерел та додатків . Загальний обсяг роботи – 71 сторінка (з них 53 основного тексту). Список використаних джерел містить 39 найменувань.

РОЗДІЛ 1: ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

1.1 Поняття міжкультурної комунікації: визначення, історія виникнення та основні поняття.

Напевно, одним чи не найважливішим складником життя кожної людини є комунікація. Цей термін означає щось більше, аніж банальний обмін інформацією між особами, адже сюди варто додавати і канали, засоби передачі та отримання знань. При цьому у процесі будуть залучені штучний інтелект, програми та комп'ютерні мережі, певні культурні знаки тощо.

Як відомо все у нашому житті змінюється — набуває нових форм, засобів для подальшого існування та методів, якими вони можуть бути впровадженні. Комунікація також не стала винятком, хоча варто зауважити, що сама сутність людського спілкування лишається сталою — обмін інформацією, думками та досягнення певного консенсусу у взаєморозумінні.

Зважаючи на те, що наш світ невідмінно змінюється, трансформуються і усталені принципи взаємодії як всередині країн, так і поза їх межами. У зв'язку із такою глобалізацією сфери спілкування з'являється потреба у вибудовуванні контактів міжнародного рівня, що у теперішніх умовах передбачає не просто подолання мовного бар'єру, а ще й врахування багатьох інших факторів, серед яких можна виділити наступні: готовність вибудовувати діалог міжнародного масштабу, розуміння сутності самобутності інших народів у контексті їх культури/традицій/звичаїв та визнання правомірності іншого бачення реальності й оволодіння актуальною картиною світу, що у свою чергу робить можливим розуміння соціальної дійсності й культури.

Культурні моделі поведінки формуються у процесі виховання у соціальному середовищі певного типу. На основі отриманих знань та патернів поведінки особа починає діяти, давати оціночні судження дійсності. При цьому вона діє певним чином по-своєму, але, в цілому, це відбувається у межах закладеної у підсвідомість культурної програми. І саме комунікація є надважливою складовою такої програми. Остання в свою чергу настільки глибоко вкорінюється у повсякдення, що особа не помічає, що починає слідувати

за запланованою програмою спілкування чи поведінки. Проте, коли людина виходить за ці норми — це призводить до непорозумінь, подиву та культурного шоку.

Шляхи того, як уникнути цих непорозумінь, що опираються на культурне підґрунтя у спілкуванні з іноземцями вивчає міжкультурна комунікація. Сьогодні характеризується численною кількістю визначень, що характеризують дане поняття і ці терміни можуть перегукуватися між собою або ж дублювати один одного. До прикладу, у зарубіжній літературі можна знайти наступні терміни: інтеркультурна комунікація (intercultural communication), транскультурна комунікація (transcultural communication), крос-культурна комунікація (cross-cultural communication), контркультурна комунікація (contrcultural communication) та інші (Костенко Д., 2018, с. 76).

Аналізуючи українських та закордонних дослідників, які зверталися до теми міжнародної комунікації хочеться виділити кількох — З. Гасанова, О. Жорнової С. Кучерява, В. Залуженюк, В. Мірошніченка, С. Ніето, Т. Рюлькера та інших. На основі їх праць було знайдено багато граней поняття «міжкультурна комунікація».

Говорячи про автора, який визначив та розвинув ідеї та основні постулати поняття міжкультурна комунікація слід згадувати Едварда Холла (Edward Hall). Саме він ще в далекому 1959 році у своїй праці “The Silent Language” («Німа Мова») дослідив та продемонстрував, що культура і комунікація тісно пов’язані між собою (Домброван Т, 2020, с.76). Шляхом розвитку власних ідей, які стосувалися тісного поєднання між собою комунікації та культури, вчений зазначив необхідність вивчення культури. Таким чином він першим запропонував розглядати міжкультурну комунікацію як самостійну дисципліну навчання, а не просто як предмет наукових досліджень.

Не можна не згадати про думку професорки Каліфорнійського університету, яка займається питаннями вивчення комунікації Стелли Тінг-Туми (Stella Ting-Toomey), яка вважає міжкультурну комунікацію терміном, яким можна охарактеризувати процес комунікації між членами різних культур. Окрім

того вона додала, що це визначення містить у собі також групову взаємодію певних факторів, до яких можна віднести релігійні погляди, цінності, привиті норми та сценарії взаємодії (Сотер М., 2016, с.76).

У західних науках дане поняття розглядається у багатьох аспектах, проте поговоримо про найпоширеніші. Одним із них є розуміння процесу як певну спроможність сформувати у собі іншу(чужу) культурну ідентичність. Це у свою чергу передбачає володіння мовою, цінностями, певними нормами та стандартами поведінки товариства, у яке бажає влитися особистість.

Згідно з іншим аспектом, міжкультурна комунікація розглядається як здатність досягнути успіху, перебуваючи у контакті з представниками іншого культурного співтовариства, не зважаючи на неідеальний рівень знань базових складників культури своїх партнерів. Варто відмітити, що саме із таким типом міжкультурної компетентності найчастіше стикаються при практичній комунікації (Бідюк Н. М, 2012).

Також цікавим визначенням поняття у зарубіжній літературі є трактування комунікації як «навички членів якоїсь культурної спільності досягти консенсусу в процесі взаємодії з особами інших культур із застосуванням компенсаторних стратегій для уникнення конфліктів “свого” і “чужого” і створення в ході взаємодії нової міжкультурної комунікативної спільності»(Костенко Д, 2018, с.81).

Звертаючись до вітчизняних дослідників поняття, можна виділити визначення терміну «міжкультурна комунікація», зроблене А. Козак, яка стверджує, що це взаємодія культур, що здійснюється у певному просторі, де феномен культури досліджується під призмою родового поняття, при чому культурні контакти набувають різноманітних форм, які віднаходять свій вихід у дотикові, взаємовідношенні та певною мірою синтезі, доповнюють один одного та перебувають у діалозі(Козак А, 2013, с. 106).

Також варто згадати О. Садохіна та його трактування терміну «міжкультурна комунікація». У своєму посібнику «Вступ до теорії міжкультурної комунікації» він розглядає термін як певною мірою особливу форму спілкування

виходців кількох інакших культур або ж культурних співтовариств, що здійснюють обмін інформацією та культурними цінностями(Сотер М, 2016, с.76). При цьому Садохін наголошує, що даний термін містить у собі також комунікацію між культурами та субкультурами, етно групами, релігіями та расами всередині більших культур.

Автор першого в Україні словника, що містить найбільш вживані терміни та теорії міжкультурної комунікації Ф. Бацевич вважає, що одного єдиного визначення поняття немає, тому пропонує до розгляду кілька варіантів визначення. Розглянемо найцікавіші з них. З однієї сторони «міжкультурна комунікація» виступає як процес вербального та невербального спілкування людей (чи груп людей), що належать до інакших лінгвокультурних спільнот, часто користуються різними ідіоетнічними мовами та володіють інакшими компетентностями у інтеракції. З іншої сторони за Бацевичом «міжкультурна комунікація» — це повний перелік найрізноманітніших різновидів спілкування, що має місце за межами можливих соціальних груп, починаючи від тих, що є виходцями різних культур та закінчуючи інтеракцією між жінками та чоловіками, колегами із віком, що відрізняється тощо(Сотер М, 2016, с. 82-83].

Спираючись на все вище зазначене, зроблю спробу подати власне визначення поняттю «міжкультурна комунікація», що буде якомога більшою мірою відповідати даному терміну. Отож, міжкультурна комунікація — це комплексний інструмент, що дозволяє створювати та встановлювати взаємозв'язку із членами різних культурних середовищ, що базується на прийнятті та розумінні культури інших індивідів, намаганні толерантно ставитися до кожної культури, що в свою чергу поліпшує розвиток всіх комунікантів та направляє їх рух до загального людського визнання.

Важливою складовою розуміння визначення «міжкультурної комунікації» є розуміння термінів, які є складовими даного процесу. До основних понять міжкультурної комунікації можна віднести наступні:

– Комунікація — це взаємодія, що відбувається між різними комунікаційними суб'єктами в результаті якої відбувається обмін знаннями(Іванченко Г., 2019, с.112).

– Народ — сукупність громадян однієї держави, одночасно з цим він є носієм суверенітету країни та єдиним джерелом влади у ній. (Колодій О., 2017, с. 44-45).

– Нація — сукупність осіб, які скооперовані незалежно від їх політичних інтересів, етносу та усвідомленням свого зв'язку із визначеною територією та конкретною державною установою, єдиним громадянством а також юридичними обов'язками та правами(Колодій О., 2017, с. 49-50).

– Етнос — сукупність, у яку особи включені зважаючи на спільні уявлення про їх походження та культурної спільності (традицій, мови, епосу тощо) (Ільїна Г., 2022, с.10).

– Національно-етнічна свідомість — це сукупний сенс колективної свідомості, який лежить у першооснові самоідентифікації конкретної національно-етнічної групи (Занько О., 2023. с.282).

– Національний менталітет — глибокі ментальні структури історично і соціально засновані на свідомості, колективної пам'яті і поведінці багатьох поколінь людей. (Желуденко, М. О., & Собко, Р. В. 2020, с.2).

– Етос — ціннісна ієрархія, яка запроваджена у межах суспільної групи, яка включає у себе певні принципи та постулати комунікації .

– Національний стереотип — образ нації чи етносу, який був сформований історично, одночасно з цим емоційно забарвлений та набув узагальнюючого характеру (Кіор Н., 2010 с.296-297).

– Стереотип національний (етнічний) — образ виходця будь-якої етно групи представлений у схематичному вигляді, що являє собою спрощений, часто однобокий перелік знань про особливості психології та поведінки осіб інакшої нації (Semashko, T. F., с.29).

– Культурний код — сукупність символів, сигналів та знаків, що описують етнічну та культурну маркованість будь-якого артефакту людської діяльності, наприклад художнього тексту (Нагорна В., 2018).

1.2 Теорії міжкультурної комунікації.

Міжкультурна комунікація в силу свого походження та різносторонності має зв'язок із багатьма науками та теоріями — лінгвістикою, теорією комунікації, антропологією, психологією, соціологією тощо. Саме завдяки цьому вона «обросла» достатньою кількістю теорій. Найпоширенішими з них прийнято вважати наступні:

- теорія комунікативного пристосування (Ховард Джайлз);
- теорія акультурації;
- теорія переговорів з обличчям (Стелла Тінг-Тумі);
- теорія управління ідентичністю (Вільям Купач, Тадасі Тодд Імаурі);
- теорія міжкультурної адаптації
- теорія культурних вимірів Г. Хофстеде
- теорія культурно-ціннісних орієнтацій Ф. Клакхона та Ф. Стробека

У теорії комунікативного пристосування під час взаємодії особи видозмінюють жести, те, я говорять, роблять інтонацію інакшою, щоб підлаштуватися під співрозмовника. Теорія досліджує причини схильності людей стирати або підкреслювати різниці у чомусь між ними та те, мікро тексти та прихований прояви сили діють на їх комунікативну поведінку .

У дослідженнях психологів акультурація — це процес психологічних, соціальних та культурних змін, що виникають внаслідок балансу двох культур, коли людина пристосовується до домінуючої культури суспільства(Андрушко Я., 2021 с.10). Тобто це процес, за допомогою якого людина приймає, набуває та адаптується до нового культурного середовища. Акультурація може бути першим кроком до повної асиміляції.

Згідно з третьою теорією — теорією переговорів з обличчям — всі люди, в незалежності від їх культури поділяють потребу підтримувати та вести

перемовини. При цьому певні культури зазвичай більш стурбовані власним обличчям, що пов'язують із індивідуалізмом. Тому вирішення конфліктів у цьому випадку часто набуває конфронтаційного характеру, а це в свою чергу можливо призведе до втрати образу постійного обличчя іншою стороною.

У 1993 році, використовуючи положення роботи Ірвінга Гоффмана Вільям Купач і Тадасі Тодд Імаурі створили власну теорію — теорію управління ідентичністю. Вона описує та роз'яснює труднощі в управлінні ідентичністю у контексті міжкультурних взаємодій. Дана теорія розглядає культурну ідентичність як фактор, що відіграє центральну роль у міжособистісному спілкуванні. До ряду питань, що вивчає ця теорія, також можна віднести способи того, як партнери роблять кроки до того, щоб успішно вести переговори щодо прийнятних ідентичностей під час міжкультурної взаємодії.

Ще одна теорія, про яку варто згадати — це теорія адаптації (Я. Кім), що займає значне місце у вивченні міжкультурної комунікації. Авторка теорії вважає, що адаптація — це доволі складний процес, у якому людина поступово пристосовується до іншого середовища та нової комунікації (Гринюк С., 2020).

Не менш цікавою для розгляду є теорія культурних вимірів Герта Хофстеде. Серед зарубіжних науковців побутує думка, що саме ця теорія є однією із провідних теорій міжкультурної комунікації. Автор на основі інформації, яку отримав шляхом факторного аналізу, робить опис впливу суспільної культури на цінності індивідів, які є членами цієї культури та шукає кореляцію між цінностями та цим впливом. Відповідно до теорії Хофстеде існує шість вимірів національних культур: вимір, що передбачає соціальну роль протилежних статей у суспільстві; ставлення до невизначеності, довгострокова орієнтація та поблажливість проти самообмеження; індекс дистанції влади; ступінь інтеграції людей у систему суспільних відносин на основі співвідношення індивідуалізму і колективізму (Пришляк О., 2019, с.80). Якщо говорити про те, яку цінність має дана теорія, слід відмітити те, що вона дає можливість здійснювати порівняння культур і міжнародній площині. Саме завдяки даній теорії було створено фундамент для дослідницьких основ міжкультурної психології як однієї із

галузей, результати розробок якої використовують як у сфері міжнародного менеджменту так і в міжкультурній комунікації. Успішність теорію культурних вимірів пояснюється гарно підібраним набором параметрів, що виявилися досить універсальними для аналізування культур не зважаючи на країну походження культурного середовища та контексту, в якому вони діють.

Доцільним вважаю звернути увагу та теорію культурно-ціннісних орієнтацій Ф. Клакхона та Ф. Стробека. Культурно-ціннісні орієнтації — це певні принципи (на культурному рівні), які є відображенням переліку вірувань, що сильно закріпилися у свідомості індивідів і є відображенням світогляду якоїсь культури(Рыбак О., 2017, с. 175). Культурно-ціннісні орієнтації задають напрямок та певні «умови», спираючись на які можна знайти приклади специфічної(з точки зору конкретної культури) поведінки. Такого роду поведінка будується на світоглядницьких принципах, що піддаються порівнянню у різних культурах. Метою цих порівнянь є усвідомлення поведінки виходців даної культури. Також варто відмітити, що ці цінності досліджуюся таким самим чином як на індивідуальному, так і на культурно-груповому рівні, проте відмінність все таки є — це фокус саме на культурно-груповій поведінці. Спираючись на дослідження Ф. Клакхона та Ф. Стробека такі орієнтації є наслідком рішень людей, що є виходцями різних культур, тих самих проблем, що виникають у кожного — починаючи від патернів поведінки у ставленні до природи та закінчуючи тим, яким має бути ставлення до інших людей. Їх класифікація ціннісних вимірів дала поштовх до подальшого розвитку досліджень, присвячених міжкультурній комунікації як одній із важливих наукових тем.

1.3 Вплив культури на комунікаційні процеси: культурні відмінності в сприйнятті інформації, вербальна та невербальна комунікація.

У кінці ХХ століття К. Аврух та П. Блек сказали наступне: «Власна культура забезпечує «лінзу», через яку ми розглядаємо світ». Не можна не погодитися із цим твердженням, адже культурний простір можна назвати певною мірою фундаментом, на якому створюється та згодом реалізується комунікаційна

діяльність. Коли із нього вилучають комунікативну складову —це призводить до викривлення її смислових значень та завдань. Тож бачимо, що комунікація у ролі способу освоєння реальності будує свою територію у рамках визначеного культурного простору і тому можемо стверджувати, що поле комунікації є одним із системотворчих чинників культурного поля та при цьому має визначну позицію у його будові(Колінько М., 2018).

Серед факторів, які несуть найбільшу кількість проблем у комунікації, найчастіше виділяють мову, проте часто непорозуміння виникають через культурні відмінності, які важче виявити, аніж відмінність у мові.

У процесі міжкультурної комунікації повне взаєморозуміння забезпечують елементи мовного етикету. Це: вітання, знайомство, запрошення, компліменти та привітання, які розкривають соціокультурну специфіку іншої людини в процесі комунікації. Мова є засобом пізнання світу, зберігання і обміну інформацією, а в контексті міжкультурної комунікації — засобом розпізнавання ментальних особливостей культур у виникаючому діалозі культур(Лабунець Ю., 2012).

Культурні різниці, про які вже згадувалося вище несуть значну роль під час комунікації людей із різних середовищ. Це виражається у інших цінностях, відмінних переконання, нормах та традиціях, які в свою чергу можуть впливати на спосіб сприйняття інформації і взаємодії комунікантів. Звідси випливає ще один фактор — контекстуальність. У різних культурах можуть розглядати контекст по-різному. У деяких культурах підкреслення стосунків важливіше, ніж у інших, де акцентується на самій інформації. Висококонтекстуалізовані культури схильні до комунікаційних невдач, коли вони припускають більш загальне і поширене розуміння, ніж це є насправді. З іншого боку, тенденція до використання непрямих методів комунікації відповідає викликам епохи розмаїття. Малоконтекстні культури часто є ізольованими через свою нездатність толерантно сприймати і розуміти різноманітність(Колінько М., 2018).

Також варто згадати вплив соціального статусу та ієрархії на міжкультурну комунікацію. Деякі культури, наприклад індійська, приділяють велику увагу походженню людини, а це у свою чергу впливає на те, у якому стилі буде

відбуватися спілкування та які висловлювання зможуть дозволити собі особи, які перебувають у діалозі та чи взагалі вони будуть приймати участь у ньому. У якості ще одного схожого фактора, який буде впливати на комунікацію можна додати рівень освіти та інтелектуальний рівень людей, що спілкуються. Така різниця очевидно впливає на те, як опоненти будуть взаємодіяти та розуміти сказане.

Одним із важливих факторів, які мають вплив на комунікацію, є релігія. Саме у цій галузі внутрішній діалог переважно характеризується конфліктністю та веде до переважання однієї спільноти над іншою. Релігія завжди займала місце того чинника, який зберігає та відтворює духовні характеристики суспільства. Одночасно з цим вона представляє діяльність, орієнтовану на моральність і глибинні ціннісно-культурні засади національного буття (Петрушкевич М., 2018, с. 76). Тому в контексті міжкультурної комунікації варто розуміти, що цей фактор може як об'єднати людей, якщо правильно використати її (релігії) постулати, так і роз'єднати їх у випадку різючих розбіжностей чи давньої ворожнечі на фоні релігії.

Не можна оминати і невербальні засоби комунікації. Під ними розуміється жести, міміка, паузи в мовленні, відстань між співрозмовниками тощо. Ці неписьмові елементи можуть варіюватися в залежності від культури і впливати на сприйняття повідомлень. Наприклад, звичне для нас похитування головою із права на ліво з метою сказати «ні» у інших країнах означає та виглядає інакше. У Болгарії для того, щоб сказати «ні» треба робити кивок головою вперед, а ось щоб сказати «так» використовують рухи головою в сторони. Не знаючи цих тонкощів можна легко потрапити у незручну ситуацію у звичайному житті, а говорячи про міжкультурну комунікацію на вищому рівні — політичні перемовини — це може призвести до дуже тяжких наслідків.

Ще одним не надто очевидним, але не менш важливим є фактор часу. Ще з давнини усім відомо, що існують певні відмінності у культурі сприйняття часу, проте наукові дослідження цього питання почалися не так давно — десь у ХХ століття (Колодій О., 2017). По своїй суті час для нас всіх однаковий, але от його

сприйняття нами — це щось швидше суб'єктивне. Різниця у сприйнятті призводить до різниці у тому, як люди організують свою життєдіяльність, як вони спілкуються і дують. Найбільш відомий нам приклад цих відмінностей у різниці культур — пунктуальність. Американці вважатимуть особу, яка ніколи не спізнюється на зустрічі більш успішною, ніж того, хто запізнюється регулярно. А ось у Бразилії успішність людини оцінюватиметься за принципом «хто спізнився, той і успішніший». Таких прикладів ще багато, тому нам варто враховувати фактор часу під час міжкультурної взаємодії.

І останній у списку, проте не по важливості, фактор, який відіграє ключову роль у міжкультурній комунікації є історія взаємин. Історичні події та конфлікти можуть залишати свій слід на взаєморозумінні між представниками різних культур. Всім нам відомий приклад — росія та Україна.

Міжкультурні контакти призводять до великої кількості проблем, які в свою чергу пов'язані із розбіжностями у ціннісних орієнтаціях, нормах поведінки, світоглядницьких особливостях, що притаманні певним культурам, тощо. Проте основним фактором, що впливає на утворення бар'єрів у такого роду комунікації є мова.

Цілком зрозумілим є те, що мова слугує відображенням особливостей її носіїв — культури, національних інтересів, розумових навичок, когнітивних схем та стереотипів. Це все має вплив на спосіб мислення та те, яким чином передається мова у процесі перекладу. Окрім того це також впливає на трактування мовних знаків у категоріях культурного коду (Лебедева Л., 2019 с.199).

Вихідці різних культурних спільнот використовують інакші моделі сприйняття реалій соціального середовища, користуючись певними символічними системами. Останні в свою чергу відображаються на мовних конструкціях, стилях письмової та усної комунікації. Міжкультурне середовище характеризує лінгвістичну компетентність як навичку володіння абстрактною системою правил мови, яку комуніканти застосовують як спосіб спілкування, при

цьому вона вважається потрібною, але не достатньою умовою ефективності взаємодії(Тарасенко М.).

Учасники спілкування мають мати навички комунікативної компетенції, тобто уміти застосовувати правила відповідно до ситуації, що виникла. Також до числа їх умінь варто віднести когнітивні, тобто здатність словотворення та генерування думок, користуючись потрібною для цього діалогою мовою. Труднощі, які пов'язані саме з лінгвістикою, найчастіше виступають перешкодою у комунікації з особами інших культур(саме тому цей фактор запам'ятовується як найбільш проблемний при спілкуванні).

На думку Шевченко (Шевченко О., 2018), мовні бар'єри поділяють на три групи — фонетичні, стилістичні та семантичні. Тому розглянемо кожен із них.

Фонетичними бар'єрами прийнято вважати ті, що з'являються як наслідок нерозрізнення чи некоректного вимовляння звуків. Також вони виникають у результаті неправильного розділення основних мовних елементів — морфем, речень та слів. Також варто враховувати тон голосу, те, з якою швидкість відбувається мовлення, адже це безпосередньо впливає на розуміння. Думаю кожному доводилося бути у ситуації, коли хтось говорить надто повільно, що часто дратує співрозмовника, або зашвидко, що в свою чергу ускладнює сприйняття. Тому варто знати кілька положень, яких варто дотримуватися задля того, щоб бути правильно зрозумілим. Серед них — виразність та чіткість мовлення, його розбірливість; необхідно уникати надто швидкого темпу та намагатися говорити достатньо голосно. Проте найкращим рішенням буде спілкування із носієм потрібної мови, адже як відомо вони не говорять тією мовою, що у підручниках. У реальному житті вона більш жива, насичена діалектами, скороченнями, певними дефектами у мові та інтонаціями, що мають своє місце у розумінні контексту.

Наступна група — семантичні мовні бар'єри. Він виникає через різний соціальне положення чи групу, до яких належать співрозмовники (Шевченко О., 2018, с.110). Під цим мають на увазі використання мовних одиниць, які будуть цілком не зрозумілими чи не прийнятними іншому через різні значення, від

звичного для того, хто говорить. Факт того, що такого роду бар'єр існує викликаний властивістю багатозначності слів. Часто трапляються ситуації, за яких створюється ілюзія розуміння, пов'язана із тим, що комуніканти ніби застосовують одні і ті ж знаки (тобто слова і числа, до прикладу), але для позначення кардинально різних речей. Цю велику різницю можна помітити під час використання жаргонних слів, які в свою чергу поділяються на різні види — починаючи від наукового та професійного і закінчуючи студентським та підлітковим.

У міру того, наскільки комуніканти обізнані у значенні різних слів, вони можуть осягнути почуте. Слухач під час опрацювання сказаного опонентом дешифрує значення, намагаючись осягнути сенс інформації. За наявності необхідного словникового запасу та контекстного розуміння проблем виникати не буде, проте якщо такі відсутні, це призводить до підвищення сили певних упереджень, викривлення інформації та як наслідок — спотворення комунікації. Вирішення проблем, що виникають внаслідок цього бар'єру, доволі логічне — розуміння значення слів. Перед майбутньою розмовою із представником іншої культури варто ознайомитися із можливими словами та діалектизмами, які будуть вживатися та дізнатися особливості його чи її культури. Також варто сторонитися двозначності, невизначеності та намагатися без потреби не користуватися вузькоспеціальною термінологією, іншими словами — не перевантажувати мовлення професіоналізмами (Шевченко О., 2018, с. 110).

І останній — стилістичний — бар'єр. Це відбувається тому, що мовний стиль не узгоджується з його змістом, а також стиль(мовний) комунікатора непослідовний і останній використовує під час взаємодії специфічні вирази та структури, які інша сторона не може зрозуміти. Порушення стилю також виникають, коли комунікатор не вміє правильно структурувати повідомлення, що передається. Щоб подолати цю перешкоду, необхідно чітко представити інформацію, основні аргументи, аргументи, що їх підтверджують, структурувати інформацію так, щоб вона була пов'язана одна з одною та відповідала ситуації спілкування.

Також у деяких наукових працях виділяють ще один вид — смисловий бар'єр. Мовний простір кожної мови представлений великою кількістю метафор, крилатих висловів і зворотів, які не мають аналогів в інших мовах, переклад яких вимагає від перекладача великих лінгвістичних знань, глибокого розуміння мовного регіону та усвідомлюючи соціальні та культурні наслідки своїх дій. Наприклад українські терміни «кум» та «кума» не мають відповідника у англійській мові, тобто фактичного пояснення цих слів для іноземця немає. Подібні вислови має і німецька мова. Наприклад їх фразеологізми *ab nach Kassel!* – геть! Забирайся (в Кассель); *blauer Montag* – блакитний понеділок (неробочий день)(Осипов П., 2011 с. 53) не можна замінити ніякими іншими словами, а задля розуміння їх значення потрібні широкі знання у культурі, історії цього народу.

Не можна також не згадати тему невербаліки при мовній комунікації, адже вона також створює певні бар'єри у спілкуванні. До таких відносять візуальні (особливості постави, виразу обличчя, пози та жестів), акустичні (інтонація, тембр, гучність, мовні паузи), тактильні (рукостискання, поцілунки, поплескування і т. д.) бар'єри. Окрім того варто згадати, що одні і ті ж жести мають різне значення у різних країнах. Про це вже згадувалося у першому розділі, проте наведу ще один приклад таких непорозумінь. Для вираження того, що проведений вчителем урок сподобався учням у Німеччині вони б'ють кісточками пальців по парті, в той же час як в Україні це приймуть за неповагу та намагання зірвати урок. Саме тому так важливо розвивати свій невербальний інтелект та вміти регулювати власні емоції відповідно до ситуації.

1.4 Фактори впливу на комунікацію та перешкоди, що виникають у комунікаційних процесах.

Абсолютно кожна взаємодія індивіда із новим для неї культурним середовищем проходить у кілька етапів. Перший із них характеризується ознайомленням із новою культурою, її найбільш відомими досягненнями та представниками. На даному етапі людину супроводжують оптимістичні настрої, гарних настроїв, впевненість у тому, що взаємодія буде успішною та принесе позитивні емоції. За ним сліду наступний етап, який називають «культурним

шоком». Для нього є характерним обвал надій, очікувань та планів, складених на попередньому етапі, коли позитивно налаштований індивід відчуває зміну настрою на більш депресивний, що спричиняє певну ворожість та непорозуміння. Шок виникає саме у сфері емоцій, але не варто виключати і соціальні фактори, до яких можна віднести неприйняття нових традицій, стилів поведінки, темпу життя та цінностей виходців іншої культури (Сніца Т., 2014 с.149). Наступний етап характеризується формуванням більш реальної картини, тобто адекватної оцінки переваг та недоліків культури, більше розуміння того, що відбувається навколо та відповідно вища ймовірність досягнення цілей знайомства з культурою. Проте бувають випадки, коли на даному етапі відбувається повне відторгнення інакших та нових для індивіда культурних цінностей та норм.

Міжкультурні контакти, культурний шок як наслідок таких та необхідні уміння для ефективної інтеракції мають значною мірою ситуативний характер. Те, що людина змогла пристосуватися до однієї культури зовсім не означає, що вона так само легко чи навпаки із такими ж великими зусиллями зробить це із іншою культурою. Безсумнівно багато що залежить від рівня особистісних характеристик людини — починаючи від навичок засвоєння інформації та закінчуючи вмінням розуміти людей, що його оточують. Проте не варто стверджувати, що високий соціальний статус чи гарна освіта завжди допоможуть легко пережити чи уникнути культурного шоку. Дослідження того, як пристосовуються до нових умов вчені за кордоном чітко дає зрозуміти, що часто все відбувається навпаки. Самооцінка, що ґрунтується на об'єктивних та відносних показниках стає на заваді у реалістичному зважуванні та оцінюванні ситуації, вона не дає змоги адекватно побачити міжкультурні різниці та нормально спроектувати власну поведінку спираючись на результати такого аналізу(Сніца Т., 2014 с. 150).

Дослідники, у колі інтересів яких є питання міжкультурної комунікації, досить давно відмічають, що зіткнення виходців різних культур викликає велику кількість проблем. Однією із основних проблем прийнято вважати мову, проте не

лише вона є фактором, на основі якого виникають суперечності та непорозуміння. У процесі такого роду комунікації тобто «зіштовхування» різних культур, створюється специфічний простір, який в свою чергу має вплив(прямий чи опосередкований) на поведінку людей та їх свідомість.

Науковцями Дж. Беррі та Р. Тріандісом було виявлено наступні прояви такого впливу(Сотер М., 2016 с. 79):

- Комуниканти більшою мірою звертають увагу на свою культурну приналежність саме у просторі, у якому виникає міжкультурна інтеракція;
- Процеси міжкультурної комунікації супроводжуються виникненням бар'єрів у спілкуванні, що спричинені розходженнями у баченні та розмінні того, що відбувається;
- У осіб, які є учасниками міжкультурної комунікації часто виникає нерозуміння та здивування з приводу того, що предмет, який є темою спілкування може сприйматися та розглядатися якимось інакшим чином, ніж вони звикли;
- Наслідком міжкультурного спілкування часто стає трансформація культурної ідентичності особи, що викликана досвідом перебування у такому середовищі.

Всі процеси комунікації супроводжуються наявністю того, хто «надсилає» повідомлення, та того, хто його отримує. І часто те, що було надіслано відрізнятиметься від того повідомлення, яке буде отримано. Якщо задатися питанням «чому?», можна легко знайти відповідь — процес інтеракції не був прямим. Те, що індивід вкладав у першоджерело, його погляди, ідеї, інтонації та сенси не будуть сприйняті безпосередньо. Вони підлягатимуть процесу обробки,, в результаті чого будуть перевтілені у певною мірою інший вигляд. Цей процес кодування та декодування інформації ґрунтується на культурних передумовах існування індивіда, і звісно різниться для кожного (Тьопенко Ю., 2016 с.128). Диференціація в значеннях, що пов'язані з певними словами буде більшою чи

меншою у тій мірі, в якій різняться культурні передумови життєдіяльності осіб-комунікантів.

Стабільні контакти вихідців різних культур призводять до чималої кількості непорозумінь, що пов'язані із не співпадінням норм, особливостей світосприйняття, цінностей, культурних кодів та притаманних даному народові традицій. Такі проблеми важко усунути і взаємодії відразу, але можна мінімізувати реакцію(та те, до чого приведе ця реакція) якщо усвідомлювати їх.

Одним із важливих чинників, що впливають на міжкультурну комунікацію є стереотипи. При зустрічі із особами інших культур, часто люди сприймають їх поведінку спираючись на постулати власної культури. Нерозуміння чужої мови, символів, жестів та інших поведінкових елементів часто призводить до спотвореної інтерпретації їх поведінки, легко викликаючи негативні емоції, такі як настороженість, презирство та ворожість. В результаті цього контакту виникають найбільш типові риси, властиві конкретним людям. Це поступовий розвиток етнокультурних стереотипів, що представляють собою узагальнене уявлення про типові риси конкретного народу або його культури.

Із збільшенням у мовознавстві напрямків (психолінгвістика, соціолінгвістика, етнопсихолінгвістика тощо) дослідження теорії стереотипу було отримано новий напрямок у вивченні даного явища. Його фундамент складає твердження про взаємозв'язок мови, культури та соціуму в цілому. Зважаючи на те, що у структурі етнокультурного стереотипу, який в контексті міжкультурної комунікації вважаю найбільш підходящим для розгляду, суміщено багато складників — починаючи від соціального, етнічного, лінгвістичного, та закінчуючи когнітивним та психологічним — існує два підходи до трактування терміну (Рубак, О., 2017 с.28). Перший підхід стверджує наступне: мовленнєва стереотипність уявляється такою собі моделлю змістів одиниць мови, які є найбільш вдалими для здійснення їх функцій. Другий каже наступне: розуміння стереотипів має на увазі під собою шлях від структур свідомості до мовного вираження, де стереотип виступає у ролі ментального конструкту, що закріплюється у свідомості через мовленнєвий знак, при чому останнє не

виключає факт того, що стереотип може передатися невербальними способами (Rybak, O., 2017 с.28).

О. Леонтович стверджує, що стереотипи, які побутують на мовленнєвому рівні можуть спричиняти перешкоди у міжкультурній інтеракції, викривляти реальну картину, через те, що у основу того, яким чином було здійснено розподіл категорій може бути покладено якусь ознаку, яка буде не дуже суттєвою, але матиме значні наслідки у вигляді неправильного судження про щось чи про когось.

Завдяки стереотипам індивіди можуть припускати про причинно-наслідкові зв'язки власних та чужих дій, прогнозувати поведінку представника іншої культури. Однак такі дії можуть розглядатися як у позитивному контексті, так і в негативному. Це пов'язано із формуванням деяких стереотипів, яку насамперед утворені із напівправди та з викривленнями. Опинившись у «полоні» таких хибних уявлень формується неточні уявлення про людей, що перебувають у такого роду контакті. Саме на ці явища потрібно звертати увагу на початку комунікації, адже вони виступають першочерговими бар'єрами ще на початкових стадіях взаємин, коли комуніканти тільки складають враження та збирають інформацію один про одного.

Етнокультурні стереотипи не викривляють реальність як таку, вони є джерелом вираження прийнятих у певній культурі положень, що можна пояснити звичкою тих, хто носить стереотип приймати точку зору етносу як правдиве твердження чи істину. Разом з тим не можна забувати, що стереотипи дають індивідам змогу скоротити кількість зусиль, які вони можуть витратити на опрацювання інформації, що може надходити із вербальної площини. Тобто вони виступають підказками, які стають помічниками у формуванні припущень та суджень стосовно виходців іншого етносу. Саме стереотипи дозволяють особі-комуніканту зменшити час реагування на нестабільну реальність та пришвидшити процес пізнання.

Ще одним із позитивних сторін стереотипів можна вважати попередню підготовку носіїв різних культур до зіткнення між собою шляхом піддавання стереотипам. Опиняючись у незнайомому етнічному середовищі індивіди можуть піддатися культурному шоку, проте завдяки існуванню етнічних стереотипів, їх схематичності та узагальненості поглядів на інші народи, можна уникнути таких потрясінь або мінімізувати їх силу.

Тарасенко М. (Тарасенко М.) розглядає кілька аспектів свідомості, що представляють особливий інтерес у контексті міжкультурної комунікації та її взаємодії із стереотипами:

- Схильність до негативного оцінювання вихідців іншої культури під призмою норм та правил власної;
- Формування пласких чи сильно спрощених образів представників інакшої культури, тобто певною мірою стандартизація етнічної свідомості;
- Забобони, що є результатом вибіркової інтеграції під час міжкультурного контакту, включаючи чуттєве сприйняття, минулий негативний досвід тощо.

Говорячи про різницю у стереотипах, які існують у різних культурах можна роздумувати про багато моментів, до прикладу теми дискусій, на які варто чи не варто говорити ставлення до часу, етикету і діловому середовищі, правил та норм поведінки у громадських середовищах, гендерних норм тощо. Варто згадати і про стереотипи-уявлення. Під ними маються на увазі якісь усталені бачення поведінки чи образу виходця тієї чи іншої культури. До прикладу француз для жителя Німеччини буде уособленням жадібності, а от для італійців той самий француз стане відображенням пихатості та снобізму, для українця він буде представником високої моди. Дуже простий але наглядний приклад, який вказує на те, наскільки сильно відрізняється наше представлення про інший народ на підставі культурної призми, яку ми отримали від нашої країни. Ще один приклад можна почерпнути із корейського прислів'я, яке я почула у кінематографі Кореї, що звучить наступним чином: «дружина має бути наче лисиця, а ось чоловік має бути уособленням ведмедя». Місцеві автори виразу мали на увазі те, що жінка

повинна мати гнучкий розум у спілкуванні, а чоловік бути сильним, наче ведмідь. Однак досліджуючи це прислів'я із точки зору національних стереотипів можна побачити, що уявлення українців та корейців про цих тварин зовсім різні. В Україні лисиця це радше уособлення хитрощів, і вони висвітлюються у негативному плані (часленна кількість казок з типовим сюжетом тому доказ). Ведмідь же сприймається нами як уособлення чогось незграбного, місцями довго думаючого, і лише в рідких випадках його можуть наводити як приклад сили.

Ефективність того, наскільки комунікація буде вдалою також залежить від різниці у системі цінностей учасників. Головними бар'єрами при інтеракції прийнято вважати відмінність когнітивних систем, що використовують вихідці різних культур(Шевченко О., 2018, с.111). Різниця моделей сприйняття найяскравіше проявляє себе при взаємодії з іншим світобаченням. Цінності відіграють визначну роль у кожній культурі, адже саме вони стають визначальним фактором ставлення індивіда до природи, соціуму, близького кола спілкування та навіть до себе. І момент усвідомлення наявних цінностей власної культури приходить у той момент, коли починається інтеракція із іншою системою вірувань та пріоритетів. І такі ситуації для непідготовлених людей часто стають причиною непорозумінь, роздратування, а це веде до образ та відчуження.

Доцільним вважаю розглянути тему етноцентризму, як одного із бар'єрів у процесі міжкультурної комунікації. Велика кількість вчених зробили свій внесок у створення визначення даного поняття. Наприклад, В. Самнер (1906) вважає, що це погляд на речі, у якому особиста група є центром усього сприйняття, а усі сторонні, тобто інші отримують оцінку через призму власної групи. Інші описують його як схильність вивищувати свою культуру перед іншими, шляхом розгляду та оцінки вірувань, виховання, переконань та культурних цінностей інших через призму власної культури. Я. Кім і В. Гудікунст (1988) притримувалися думки про те, що етноцентризм є віруванням у те, що власна культура є єдиною реальною культурою, а інакші культури гірші та знаходяться

внизу ієрархії та не є достатньо хорошими для того, щоб спробувати зрозуміти їх.

Однак варто згадати думку стосовно цього питання М. Бревера, який вважав, що відношення до іншої культури і мови перебуває у певному зв'язку із ставленням до своєї, але воно не залежить від нього значною мірою. Це означає, що обожнювання власної культури завжди буде супроводжуватися ненавистю до чужої. Тому явище етноцентризму є доволі складним у своєму трактуванні. Якщо підіграти його під сучасні реалії можна спробувати дати йому наступне визначення яке буде найбільш чітким та підходящим у контексті міжкультурної комунікації — наявність та застосування своїх стандартів створених власною культурою у якості орієнтира для оцінювання поведінки інших індивідів, розгляду їх культури та звичаїв.

Явище етноцентризму не обов'язково несе за собою негативні наслідки на формування людини. Воно виконує певною мірою функцію захисту для кожної із культур, що в свою чергу є природним процесом, що викликаний потребою відчувати свою приналежність до конкретної групи. Однак саме у контексті кореляції міжкультурної комунікації та етноцентризму можуть виникати труднощі у процесах спілкування та розуміння один одного. Етноцентричні люди мають схильність до суджень людей спираючись на свої цінності і практика, створені їх власною культурою, що не сприяє адекватному сприйняттю інших культур. Одним із наслідків етноцентричності стає сприймання відмінностей у культурі як загроз, а не як можливості для навчання чи зростання, що в свою чергу створює площину до страху, опору різноманіттю культур та створенні міжкультурного комунікаційного бар'єру (Валерія К., 2023, с.15).

На противагу вище сказаному можна підмітити, що взаємодія людей із різних культурних середовищ додає у спілкування властиві для цих культур норми, які в свою чергу можуть призводити до конфліктів із тими нормами, які притаманні інакшій культурі і створювати перепони у інтеракції, проте при хорошому рівні міжкультурних комунікаційних навичок члени процесу комунікації мають здатність пристосування до різноманіття таких контекстів, при

цьому ефективно взаємодіють з особами різного виховання та конструктивно дискутують про такі різниці між ними.

Спираючись на все вище зазначене можна сказати, що етноцентризм як явище є необхідним для існування культурних груп, однак разом із тим може стати причиною виникнення різних перешкод у комунікації — починаючи від нерозуміння інформації та закінчуючи упередженнями, а в гірших випадках — насилля до членів інакших культурних груп. Тому для кожного, хто перебуває у міжкультурному діалозі важливим є навички усвідомлення своїх упереджень, що виникли як наслідок культурного середовища; прагнення до пізнання та толерантного ставлення до культури інших. Такі дії можуть посприяти зменшенню поганих наслідків цього явища та сприяти ефективнішій інтеракції та зв'язкам між культурами.

Задаючись питанням того, чи бачать українці та німці світ однаково, можна з впевненістю сказати — ні. Не існує національностей, які б дивилися на світ так само. Сприйняття саме по собі процес суб'єктивний, і кожен індивід обирає як він буде реагувати на подразники із середовища спираючись на значущий саме для нього досвід. Варто розуміти, що сприйняття є вибіркоким. Перцептивні структури у мозку людини не є вродженими чи абсолютними, індивіди народжуються для того, щоб бачити світ по різному (Тьопенко Ю., 2016 с.129). Саме досвід пережитого навчає та показує нам як сприймати ту чи іншу ситуацію. І в контексті діалогу культур це виступає ще одним бар'єром. Але його не можна назвати неподоланим, адже окрім навички різного бачення світу людина наділена навичками співчуття, прагнення до взаєморозуміння, емпатії та співпраці. Завдяки цьому міжкультурна комунікація досі існує і продовжує розвиватися, виходячи на новий рівень.

Не менш важливою є рівень логічного мислення комунікантів, що також нерідко стає перешкодою у спілкуванні. Під цим бар'єром слід розуміти неадекватне розуміння інформації, яке спричинене особливими характеристиками мислення індивідів, що перебувають у діалозі (Чопівська А., 2023, с.257). Не варто забувати, що наші думки формуються під впливом

свідомих чи не свідомих потреб, тому за кожною з них стоїть мотив, який і буде першоджерелом у виникненні мовлення. Даний бар'єр виникає через осмислене чи неосмислене порушення правил логіки, через різні види мислення та також через застосування різних ступенів розуміння та адекватності під час мисленневих процесів.

Що ж можна зробити, щоб подолати ці всі бар'єри? Відповідь буде доволі короткою та простою — вдосконалення освіченості комунікантів, що проявляється у вмінні застосовувати навички інтеракції із вихідцями інакших культурних просторів та вміння підлаштовуватися під ситуацію. Все частіше вчені приходять до висновку, що найважливішим фактором для подолання бар'єрів у міжкультурному діалозі є освіта. Саме вона розвиває людські можливості, її здатність до розуміння та співпереживання історії іншої людини. І чим складнішою є теперішнє світобачення у людини, тим він чи вона легше сприйме та усвідомить нове.

Комунікантам варто набратися терпіння та толерантності, увімкнути свої емпатичні здібності та обачливо реагувати на абсолютно всі культурні різниці, при цьому ставлячись до них з повагою. Кожна культура за своєю природою унікальна, і хоч іноді ми можемо бути незгодні із тими чи іншими її постулатами, проте варто пам'ятати, що всі вони несуть певну цінність для світу.

Висновки до першого розділу

У першому розділі було розглянуто теоретичні аспекти поняття міжкультурної комунікації як ключового елементу людського життя. Було зроблено акцент на складності цього процесу та його багатосторонності у трактуванні. Також було проаналізовано різні аспекти міжкультурної комунікації, до яких зокрема увійшла здатність приймати інші культурні ідентичності та при цьому успішно взаємодіяти з ними. Було зроблено спробу надати власне визначення поняття міжкультурна комунікація.

Окрім того було розглянути основні теорії, якими апелює міжкультурна комунікація. Кожна теорія була унікальна по своєму та користується різними інструментами для аналізу та поліпшення взаємодії між культурами.

Також було визначено та розглянуто основні проблеми, що виникають у процесі міжкультурної комунікації, до яких було віднесено мовні бар'єри, різниці культур, контекстуальність, соціальний статус, освітній рівень, релігія, історичні події, що мають вплив на поточну ситуацію в країні, етноцентризм та стереотипи тощо.

РОЗДІЛ 2: МІЖКУЛЬТУРНА КОМУНІКАЦІЯ В УМОВАХ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ

2.1. Визначення кризових ситуацій: типи криз, характеристика кризових ситуацій.

Останні роки як для світу так і для України супроводжуються тяжінням до нестабільності та кризовості. Б. Лукман (1995) зазначав, що як соціокультурне явище криза несе загрози як соціальним системам, їх функціям та структурам так і «життєвим світам» суб'єктів, тим самим вносячи негативні зміни цінностей та принципів, яких останні дотримуються. Цілком логічним видається той факт, що кожна кризова ситуація потребує негайного втручання з боку структур керівництва, адже вона спричиняє високий рівень нестабільності та загострення ситуації.

Кризові комунікації вже не одноразово досліджувалися різними науковцями, однак саме поняття «криза» та і не отримало єдиного загального визначення.

Один із американських конфліктологів Д. Дена пише, що останню можна вважати одним із видів конфлікту (Рода, Т., 2023, с.116). Тому ним же було розроблену класифікацію криз на основі ступеню їх інтенсивності. Так за Д. Деном(1994) кризи поділяють на:

- мілкі неприємні зіткнення, що не мають як такої прямої загрози;
- зіткнення, серія сутичок, що зв'язані із збільшенням ряду причин, що спричиняють конфлікт;
- і власне кризи — якість сталі зіткнення, які оминати було неможливо, та наслідком яких стає виникнення ситуації, яка не має виходів в результаті чого опоненти розривають відносини.

Не менш цікавою є класифікація криз надана науковцем Е. Карантеллі. Вчений розрізняє кризи спираючись на реакцію соціуму, яку останні провокують. За Карантеллі виділяють:

- конфлікти, де одна із сторін має на меті призвести до ескалації зіткнення — прикладом можуть слугувати революції, теракти, міжетнічні зіткнення чи внутрішні конфлікти у групі;

- конфлікти консенсусу, де всі учасники відчують згоду з приводу того, що кризу потрібно подолати якомога швидше — до прикладу природні чи техногенні катастрофи;

Ці два види криз різняться між собою за певними індикаторами — реакція на них, те, як вони висвітлюються у засобах масової інформації, поведінкою людей під час них тощо. Консенсусні кризи супроводжуються тяжінням до взаємодопомоги, тобто люди мислять так само адекватно та раціонально як і до цієї кризи, у деяких випадках навіть спостерігається підвищення рівня згуртованості. Одночасно з тим, кризові ситуації призводять до зіткнень між групами та супроводжуються наслідками для психіки, окрім того індивіди можуть стати жертвами маніпуляцій інформацією та їх свідомістю, адже увага мас-медіа до такого роду зіткнень завжди вища.

Також можна виділити кризи державного управління, які трактуються як складний переломний стан у розвитку та функціонування державних та владних структур, політичної системи суспільства, що має характеристики нестабільності, відсутності балансу діяльності інститутів політики, зменшенням рівня керування економічними та соціальними процесами, ескалацією політичних конфліктів та наростанням критичної активності мас (Гута С., 2017 с. 117). Також у деяких класифікаціях вирізняють воєнно-політичну кризу. Під нею мають на увазі критичне загострення воєнно політичної обстановки на регіональному чи міжнародному рівні. При цьому вичерпними стають способи та шляхи врегулювання питань, що мають суперечності саме політичними способами і зростає справжня можливість використання військової сили чи перетворення конфлікту у воєнний. Для такого типу кризи характерним є посилення протистояння у політичній, військовій, воєнній та економічній площині, форсоване проведення воєнної підготовки, наочній демонстрації сили. Також можливим є застосування санкцій політичного та економічного спрямування, встановлення воєнної блокади (Гута С., 2017, с. 117).

Також існує розподіл криз за їх проблематикою. Виділяють макрокризу, якій властиві великі об'єми і масштаби проблематики та мікрокризи, які стосуються

виключно окремої проблеми чи групи проблем (Якубенко, Ю. Л., & Сірко, А. Ю. 2021, с. 42). Також виділяють загальні кризи, що охоплюють цілу систему економіки та локальні, що в свою чергу поширюються тільки на частину системи.

Не можна не згадати розподіл, що базується на періодичності криз. Вони можуть бути закономірними і несподіваними, тобто випадковими. Перший тип може бути спричинений об'єктивними причинами накопичення факторів виникнення кризи. До таких факторів можна віднести потребу у перебудові політики держави, зміну структури управління під впливом світових тенденцій та поточного стану держави. Несподівані кризи є наслідком грубих помилок в управлінні, несподіваного природного явища або залежності від економіки інших держав. Останній вид криз рідко трапляється у масштабі цілих країн чи держав, адже зазвичай кризи у них будуть мати прогнозований характер.

За ступенем прихованості існують явні та латентні кризи. Перші перебігають помітно та їх просто виявити. Латентні ж будуть прихованими та перебігають по більшій мірі непомітно, тому їх прийнято вважати небезпечними.

За тривалістю перебігу виділяють як короткострокові, середньострокові, довгострокові і надстрокові. Затяжні кризи як правило проходять доволі тяжко та болісно для суспільства та мають гірші наслідки.

Звертаючись до законодавства України, а саме Закону України «Про раду національної безпеки і Оборони України», кризовою ситуацією вважають набуття конфлікту крайнього ступеня загострення, значний дисбаланс у будь-якій сфері діяльності, регіоні чи країні (Про Раду національної безпеки і оборони України: закон України № 183/98ВР від 5 березня 1998 р.). Міжнародний документ, який визнається Україною та закріплює визначення поняття «кризова ситуація» є Протокол про затвердження Положення про організацію взаємодії прикордонних та інших відомств держав. У ньому дано наступне визначення кризової ситуації: це сукупність соціальних, воєнних та політичних конфліктів, які призводять до дестабілізації становища на територіях зовнішніх кордонів та потребують впровадження колективних заходів для приведення її у стабільний стан (Про затвердження Положення про організацію взаємодії прикордонних та

інших відомств держав учасниць Співдружності Незалежних Держав у наданні допомоги при виникненні і врегулюванні (ліквідації) кризових ситуацій на зовнішніх кордонах: Протокол, Положення, Міжнародний документ від 5 жовтня 2007 р.).

Б. Бернадський звертаючись до теми воєнно-політичної кризи розрізняє два аспекти криз такого роду, що дозволяє поглибитися у сутність такого типу конфлікту. На думку вченого до політичного аспекту слід віднести протиріччя, які трансформуються та переймають властивість гострої політичної боротьби, при чому кризові рішення приймаються за умов доволі жорсткої внутрішньої політичної боротьби. Воєнний аспект же спричиняє зростання ймовірності воєн, що спричинено попередніми помилковими діями політичного керівництва держави.

Кризові явища слугують так званим переломним моментом у економіці кожної країни, наслідком яких може бути як обвал економіки так і їх успішне подолання. Ці явища не можна розділити із політичними процесами, більше того, кризи можна назвати однією із елементів даного процесу. Політика як контролююча та регулююча сфера суспільства передбачає постійні суперечки на основі різних інтересів індивідів чи соціальних груп, що вступають у конфлікт. Зважаючи на те, що політика по своїй суті є публічною сферою та перебуває під спостереженням громадянських інститутів суспільства кожна велика політична криза миттєво трансформується на тему для обговорення, тобто стає залученою до середовища політ-дискурсу і тим самим виступає у ролі феномену комунікації.

Політична криза є порушенням звичного вигляду справ у системі суспільства, тому відразу привертає увагу та спричиняє занепокоєність громадян, виступає у ролі потенційної небезпеки соціальній стабільності (Сніца Т., 2014, с. 116).

У широкому сенсі політичну кризу можна охарактеризувати як зміну комунікаційних стратегій у широких прошарках соціального середовища. Історія світового наукового досвіду управління державою рясніє прикладами як негативних, так і позитивних економічних та соціальних рішень за умови

подібних до України криз. Можна віднайти наочні приклади практичного та теоретичного застосування способів виходу з кризових ситуацій вернувшись до історії багатьох країн. Досвід вирішення наслідків таких криз прослідковується і у вітчизняній історії. Успішні заходи господарського, економічного та політичного характеру здійснювали в свій час С. Ю. Вітте (1849 – 1915), П. А. Столипін (1862 – 1911), Г. Я. Сокольніков (Г. Я. Бріліант, 1888 – 1939), А. Г. Зверев (1900 – 1969) та деякі інші відомі політичні й фінансові діячі минулого (Кіслов Д., 2014). На жаль для великої кількості діячів це мало свою ціну у вигляді трагічних наслідків чи страти життя. Однак окрім вдалих прикладів також потрібно згадати і про ситуації, коли висловлювання теоретичного характеру та практичного змісту науковців кардинальних поглядів спричиняли вкрай негативні наслідки (Д. М. Кейнс (1883 – 1946)).

Аналізуючи поточну ситуацію, що склалася на теренах нашої держави чітко прослідковується наявність кризової ситуації воєнно-політичного типу. Неефективне державне управління з боку осіб, що відповідали за забезпечення та дотримання національної безпеки призвело до переростання кризи у масштабніший вимір — повномасштабне вторгнення росії на території України.

2.2. Роль міжкультурної комунікації під час криз.

Комунікація під час кризи є доволі складною та зазнає значних змін у її звичному для нас вигляді. Часто при конфліктах важко порозумітися навіть виходцями одного культурного середовища, що мають різні інтереси, а що вже казати про людей, чиї культури мають кардинально різне направлення. Кризи найрізноманітнішого походження несуть пряму загрозу репутації органів влади, що потенційно веде до підриву їх легітимності. Науковці відмічають, що такий ефект значною мірою спричинений збільшенням рівня користування інтернет ресурсами, розвитком web 2.0 та соц-медія (Poda, T., 2023, с. 115). У сьогоденні не криза стає першопричиною невдоволення, а те, яким чином буде доноситися інформація про цю кризу. Важливо відслідковувати висловлювання, які подаються у медіа, адже невважений вислів, спрямований на привернення уваги

громадськості може підірвати легітимність політичних еліт як всередині держави так і на міжнародній арені.

Проводячи аналіз діяльності засобів масової інформації у кризових ситуаціях можна стверджувати, що вони переймають на себе роль засобів, що швидко реагують на інформують людей про поточний стан ситуації. Також їх можна назвати засобом впливу на свідомість людей, такими собі факторами контролю суспільної поведінки (Poda, T., 2023, с. 117). При чому цей вплив буде поширюватися і на закордонну територію. Прикладом може слугувати недавня новина, що була поширена нігерськими соціальними медіа, у якій стверджувалося що перша леді України Олена Зеленська здійснила покупку у бутику прикрас на суму понад один мільйон доларів. Це викликало суспільний дисонанс як в Україні так і за кордоном. Якщо у наших співвітчизників це мало радше недовірливі настрої, то ось закордонна аудиторія обурилася з цього приводу, мовляв у країні війна, влада постійно просить фінансову допомогу, а перша леді робить такі дорогі покупки. Згодом українськими спільнотами, що займаються розвіюваннями фейків було надано спростування новини, проте шкода репутації вже була надана. Зважаючи на побутування стереотипу, що в Україні корупцію у верхівці влади є доволі поширеним явищем це може ускладнити міжкультурну комунікацію та знизити рівень довіри до владних структур, що є не надто високим наразі.

Також варто згадати про ідеологізацію масової свідомості. Взагалі оцінка людиною якоїсь нової інформації залежить від рівня її освіти, якихось особистих та внутрішніх переконань, цінностей та поглядів на світ в цілому. Реалізація таких тактик відбувається ґрунтується на тому яким чином буде розвиватися сама криза. При спробах вплинути на думки мас основоположними виступають фактори контексту протікання кризи, узагальнені знання про комунікативну ситуацію, особливості того чи іншого типу кризи тощо. При володінні такою інформацією можна зрозуміти які тактики комунікації будуть підходящими або неподходящими у тій чи іншій кризовій ситуації.

У сучасному міжнародному просторі комунікації більшість криз прямо чи опосередковано торкаються сфери міжнародних відносин. Окрім того вони використовуються для задоволення політичних цілей та амбіцій індивідів чи цілих груп. У таких умовах ЗМІ відповідають за те, яким чином інформація буде сприйнята соціумом та якої форми вона набуде у свідомості людей, можуть сформувати вигідну для замовника новини думку, маніпулювати нею. Зазвичай процес комунікації за таких умов складається із кількох етапів:

- перший етап супроводжується створенням у свідомості «відправника новини» ідеї того, який результат та цілі вони переслідують публікуючи це;
- на другому етапі відбувається кодування а згодом і надсилання повідомлення шляхом застосування вербальних та невербальних дій через канали зв'язку — до прикладу ЗМІ чи месенджери;
- третій етап супроводжується «розшифруванням» коду та опрацювання отриманої інформації опираючись на свої погляди, цілі або позиції.

При дослідженнях моделей управління інформацією у кризових станах варто зазначити, що конфліктній кризі відповідає традиційна модель інформаційного управління (Poda, T., 2023, с.118). Підсистема ухвалення рішень тяжіє до центронування зусиль на рівні стратегії та при цьому передбачає відсутність процедур узгодження при прийнятті невідкладних рішень. Враховуючи тип конфліктної кризи часто участь громадян у її подоланні зводять до мінімального рівня.

К. Акімович зовнішню комунікацію в умовах кризи аналізує з точки зору двох позицій — у векторі форми подання та у векторі змісту цієї інформації. Під формою вона має на увазі вигляд того як громадськості представляється інформація про кризу та яку реакцію хочуть отримати від мас. Зміст це власне те, що кажуть. Якщо говорити про найкращу структуру форми відповіді на кризи необхідно виділити наступні характеристики: швидкість надання інформації; послідовність у її викладі; узгодженість та відкритість.

Посили, які хочуть донести у повідомленні повинні бути доступними та легкими для сприйняття, адже те, як людина сприймає інформацію у кризових

умовах доволі сильно деформується та викривлюється. Але разом із тим треба звернути увагу на можливість утворення вакууму інформації, спричиненого кризою і цей простій вресіті рещт заповниться чимось — чутками, домислами. Тому варто вчасно реагувати на такі моменти, щоб не пропустити момент цього лжезаповнення.

Важливим вважаю згадати принципи, що дозволяють зробити комунікацію у інформаційному світі новітніх технологій в умовах кризи більш ефективною. До них потрібно віднести:

- подання інформації якомога швидше, адже часто це відіграє вирішальну роль у тому, як вона буде прийнята. Ряд дослідників висловлюються, що відкладена чи пізня реакція на подію є однією із найбільших помилок влади.
- Погодження між собою відповідей вищих органів влади, адже правдоподібність останнього залежить від того, наскільки уніфікованим буде повідомлення;
- Щирість та відкритість медіа у поданні інформації

2.3. Міжкультурна комунікації в умовах кризових ситуацій на прикладі повномасштабного вторгнення

Аналізуючи поточне становище України та праці науковців, присвячені цій темі, можна зробити висновки, що країна перебуває у статусі системної кризи. Прогнозуючи подальший розвиток країни у такому руслі, можна припустити, що наслідки цієї кризи поступово знищуватимуть економіку, загострюватимуть як соціальні так і політичні реакції суспільства на становище. Кризові явища несуть за собою певні наслідки, до яких можна віднести наступне:

- Зовнішній борг, величина якого буде зростати у геометричній прогресії;
- Послаблення позицій банківського сектору;
- Значне зменшення обсягів продукції, що виробляється, що в свою чергу може призвести до податкових заборгованостей, зниженню заробітної платні, підвищенню соціальної напруги у суспільстві;

- Кризою у Пенсійному фонді та інших фондах соціальної допомоги, які через зменшення заробітної платні отримуватимуть менше відрахувань, а зважаючи на підвищення рівня безробіття грошових виплат такого типу буде потрібно все більше та більше;
- Тенденція до зниження рівня експорту продукції та напруга у галузях, які безпосередньо орієнтовані та залежні від нього;
- Зниження динаміки надходження ПДВ із імпорту, який є одним із ключових чинників підвищення рівня податкових доходів державного бюджету останніми роками (Кіслов Д., 2014);
- Залежність від іноземного капіталу, прив'язка гривні до долара, політична нестабільність тощо.

Звичайно, найбільшою причиною такої характеристики України стало повномасштабне вторгнення, проте окрім того можна виділити ще ряд факторів, що мають вплив на загальну картину ситуації в Україні в очах міжнародної спільноти. До цих причин можемо віднести наступне:

- Недоліки системного типу управління країною, що мають пострадянське спрямування;
- Порушення базових прав та свобод людини;
- Дисбаланс у структурах державної влади в Україні (Хитра О., 2018);
- Відсутність необхідної уваги (а часто і нехтування) чинниками суспільного розвитку інституційного спрямування.

Російсько-українська війна принесла чимало викликів у сфері міжнародної комунікації. До прикладу, частим явищем є дезінформація. Російська пропаганда активно веде інформаційну війну проти України, що суттєво впливає на імідж країни на міжнародній арені. Не завжди цей вплив буде мати бажані для ворога наслідки, проте часто, якщо вдало використати певні наративи (що ворогові час від часу вдається) можна суттєво похитнути і без того складне становище нашої країни. Фейки найчастіше стосуються гострих потань — починаючи від корупційних скандалів, додатків до заробітних плат органів державної влади,

недостатнього технічного забезпечення Збройних сил України та закінчуючи новинами про «здачу» тієї чи іншої території, де ведуться активні бойові дії.

Говорячи про основне завдання для нашої країни на сьогодні, логічним є назвати збереження своєї територіальної цілісності, сприяння відновленню миру та безпеки громадян. Це, в свою чергу, несе під собою потребу у більш сильних дипломатичних намаганнях, залученні величезних ресурсів, всі з яких Україна у поточних умовах дати не в змозі. Підтримка міжнародними партнерами відіграє надзвичайно важливе значення для нашої країни у такому становищі.

Аналізуючи зовнішню політику країни впродовж 2022-2024 року неможливо не відзначити діяльність президента України Володимира Зеленського. Саме він має доволі активну міжнародну комунікацію із лідерами інших держав, тим самим посилюючи наші дипломатичні відносини ззовні.

Під час каденції Зеленський багато разів ставав учасником міжнародних самітів, серед яких можна виділити Зустріч «нормандської четвірки», Генеральну Асамблею ООН та НАТО (Цурканова І., 2023 с. 90). Сьогодні ж бачимо, що його зусилля спрямовані на посилення відносин із країнами-партнерами — Європейським союзом, Канадою, Великобританією та багатьма іншими. Важливо відмітити, що його намагання мають довгострокову перспективу, адже окрім того, що нам надають допомогу, ми розширюємо свої торгівельні, соціальні, економічні та культурні взаємозв'язки. Володимир Олександрович на мою думку користується усіма можливостями для міжнародного спілкування із світовими лідерами та демонстрації позиції України у очах міжнародної спільноти.

Не менш важливим досягненням з точки зору міжнародної комунікації є визнання президента «Людиною року-2022», що було зроблено американським журналом Time. Зважаючи на цю подію можна стверджувати, що його діяльність має позитивний вплив на покращення взаємного розуміння, вирішенню спільних питань розвитку зв'язків між країнами.

Г. Федорова (2022) у своїй роботі, присвяченій дослідженню ролі дипломатії під час військових конфліктів стверджує, що остання відіграє головну

роль як до початку кризової ситуації так і після. Чи доцільно використовувати дипломатію у поточних умовах? Дипломатія нашого сторіччя характеризується запобіганням конфлікту, певним чином завчасною підготовкою до нього, якщо є ознаки неминучості останнього. За достатнього фінансування дипломатія може стати корисним джерелом, що забезпечує національну безпеку.

Звертаючись до питання комунікації та застосування дипломатії між росією та Україною, можна сказати, що це доволі важко. Налічується не один раунд переговорів між країнами, проте жоден з них не приніс потрібного для нас результату. Ба більше, часто країна-агресор використовувала «мирні» переговори як відволікаючий фактор від їх спроб перегрупували сили. Комунікація із росією тяжко підпорядковується якимось нормам чи стандартам міжнародної комунікації, це щось складніше та глибше, ніж перелік мовних різниць, стереотипів чи різної вербаліки. Хоч ми і розуміємо мови один одного, порозумітися між собою схоже не зможемо ще досить тривалий час. Та і як порозумітися із країною, що знищує твою державу? Процес міжкультурної комунікації між нами буде довгим, тривалим та надзвичайно важким, проте він точно має відбутися, бо у цьому вся сутність людства. Тільки спілкуючись та намагаючись зрозуміти один одного, переборюючи всі бар'єри — мовні, семантичні, вербаліку та невербаліку, стереотипи тощо — ми можемо дійти до якоїсь згоди та взаєморозуміння.

Висновки до другого розділу

Другий розділ було присвячено визначенню поняття «кризова ситуація», типології криз та їх загальним характеристикам. Так була зроблена класифікація за інтенсивністю(мілкі зіткнення, зіткнення із сутичками та кризи, що ведуть до розриву відносин), реакцією соціуму(з ескалацією та консенсусні), сферою впливу(кризи держ управління та воєнно-політичні), проблематикою(мікто та макро), періодичністю(закономірні та несподівані), ступенем відкритості(явні та латентні) та тривалістю(короткострокові, середньострокові, довгострокові та надстрокові). Окрім того було надане законодавче визначення поняття «кризові ситуації» як з точки зору України так і міжнародних документів. Також було

розглянуто поняття політичної кризи та аналіз повномасштабного вторгнення як конфлікту воєнно-політичного типу.

РОЗДІЛ 3: ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ «МІЖКУЛЬТУРНА КОМУНІКАЦІЯ ТА ЇЇ РОЛЬ ПІД ЧАС ПОВНОМАСШТАБНОГО ВТОРГНЕННЯ»

3.1. Методика та організація дослідження.

Актуальність дослідження

Комунікація у сучасному світі напевно пронизує всі сфери нашого життя — починаючи від простої розмови у магазині із продавцем, що привітно посміхатиметься тобі та закінчуючи міжнародними переговорами між представниками різних культур. Бажання пізнавати та досліджувати нові культури та місця все більше та більше прослідковується у сьогоднішні, тому комунікативні процеси між представниками різних середовищ все більше привертають увагу наукової спільноти. Різна мова, інакші звичаї та традиції, різні уявлення про правила поведження, вплетення стереотипів у формування думки про той чи інший народ, вербальні відмінності у поведженні — і це ще не весь перелік того, які перешкоди та труднощі можуть виникати у процесі міжкультурної комунікації.

Питання того як ці культури будуть взаємодіяти між собою гостро постало у теперішньому суспільстві України. Повномасштабне вторгнення росії на Території України принесло для нас нову хвилю міжнародної взаємодії з партнерами, а це в свою чергу змушує задуматися про всі тонкощі комунікативного процесу з виходцями інших культур. Окрім того, що представники владних структур самі часто подорожують з метою залучення міжнародної підтримки для України у ці нелегкі часи, вони ще й приймають тут представників інших урядів. Іноді їм успішно вдається переконувати партнерів у потребі збільшення підтримки, іноді ж процес перемовин видається невдалим. Тому тема кореляції міжкультурної комунікації та кризової ситуації під час повномасштабного вторгнення як ніколи актуальна у наших реаліях.

Проблема дослідження

В умовах повномасштабного вторгнення Україна стикається з надзвичайними викликами, які вимагають ефективної комунікації не лише

всередині країни, але й на міжнародному рівні. Представники владних структур України грають ключову роль у цьому процесі, проте їхні навички міжкультурної комунікації можуть не завжди відповідати вимогам ситуації. Важливо оцінити, наскільки ефективно вони взаємодіють з міжнародними партнерами, дипломатичними представництвами та громадськістю різних культурних спільнот. Недостатній рівень міжкультурної комунікації може призводити до непорозумінь, конфліктів та зниження ефективності дипломатичних та гуманітарних зусиль.

Мета дослідження

Метою дослідження є оцінка рівня навичок міжкультурної комунікації представників владних структур України в умовах повномасштабного вторгнення очима українського суспільства, визначення основних проблем і бар'єрів у цьому процесі, а також розробка рекомендацій щодо покращення їхньої комунікаційної ефективності для забезпечення більш продуктивної взаємодії з міжнародними партнерами та різними культурними спільнотами

Завдання дослідження

1. Оцінити поточний рівень навичок міжкультурної комунікації представників владних структур України методом анонімного опитування.
2. Виявити основні проблеми та бар'єри, які виникають у процесі міжкультурної комунікації представників владних структур України
3. Дослідити роль міжнародних організацій, медіа та інших комунікаційних каналів у підтримці міжкультурного діалогу під час повномасштабного вторгнення
4. Розробити практичні рекомендації щодо покращення навичок міжкультурної комунікації представників владних структур України для підвищення їхньої ефективності у взаємодії з міжнародними партнерами та різними культурними спільнотами.

Об'єкт дослідження

Представників вищих владних структур України в умовах повномасштабного вторгнення.

Предмет дослідження

Навички міжкультурної комунікації представників вищих владних структур України під час повномасштабного вторгнення з точки зору українського суспільства.

Вибірка

Відбір респондентів здійснювався випадковим шляхом. Вони мали змогу пройти анонімне опитування перейшовши за посиланням на анкету, розміщену у соціальній мережі Instagram та месенджерах Telegram, Viber та Facebook.

Гіпотези

- Українське суспільство вважає, що рівень комунікації із міжнародними партнерами владних структур України знаходиться на хорошому рівні.
- Серед владних структур найкращим у комунікації із представниками різних культурних середовищ на думку українців є президент України Володимир Зеленський
- Українці притримуються думки, що рівень комунікативних навичок влади на початку повномасштабного вторгнення та зараз покращився
- Чим вищим є рівень комунікативних компетентностей української влади ти більше міжнародної підтримки отримає Україна під час повномасштабного вторгнення

Метод дослідження

Анонімне опитування за допомогою онлайн анкети, яка була створена на базі платформи Google Forms.

Інструментарій дослідження:

Анкета, що містила в собі перелік питань з варіантами відповідей. Респонденти заповнювали анкету з електронних пристроїв.

3.2. Аналіз результатів дослідження.

У дослідженні прийняли участь 59 осіб, 61% з яких були віком від вісімнадцяти до двадцяти чотирьох років. Також значна частина респондентів

знаходилося у віковому проміжку від двадцяти п'яти до тридцяти чотирьох років(23,7%). 6.8% респондентів були у проміжку тридцяти п'яти-сорока чотирьох років, 5.1% знаходилися у межах сорока п'яти-п'ятдесяти чотирьох років та 3.4% п'ятдесяти п'яти років.

Трохи менше половини респондентів мають вищу освіту, що у відсотковому співвідношенні дорівнює 47,5%. Інша частина, а саме 28,8% відмітили, що мають неповну вищу освіту. 22% опитаних мають середню освіту та 1.7% науковий ступінь.

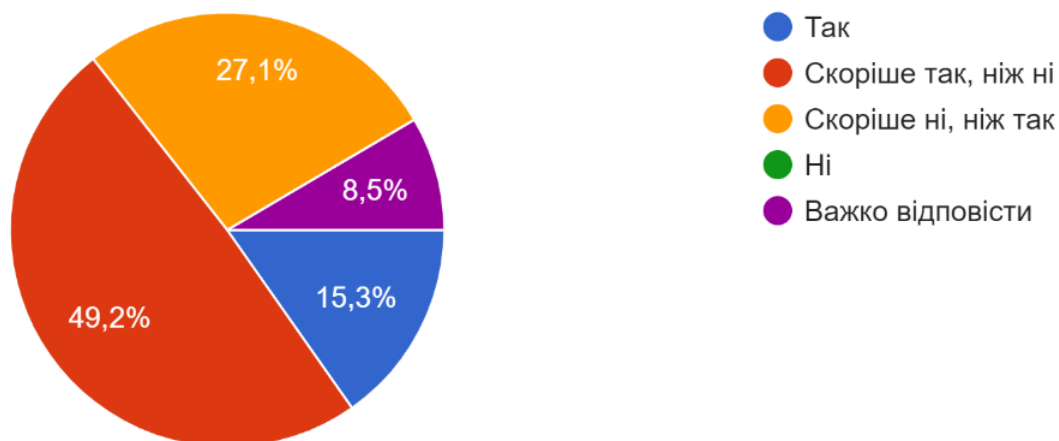
Доцільно почати інтерпретацію результатів дослідження із опрацювання питання важливості міжкультурної комунікації для успішного вирішення конфлікту у очах респондентів. Так, на питання «Наскільки важливою ви вважаєте міжкультурну комунікацію для успішного врегулювання конфлікту?» більшість опитаних вважають її важливою, з яких 64.4% обрали варіант відповіді «дуже важлива» та 30.5% відповідь «скоріше важливою». Такі результати свідчать про те, що респонденти розуміють наскільки потрібною у наших реаліях є якісна та ґрунтовна міжкультурна комунікація. Підтвердженням цих слів може слугувати аналіз питання про вплив комунікативних навичок на ефективність міжнародної підтримки України під час повномасштабного вторгнення. Так, відповідно до результатів опитування 72,9% учасників вважають, що зв'язок між рівнем комунікативних навичок та ефективність міжнародної підтримки існує, тому цей рівень значно впливає на те, якою буде інтеракція.

До найважливіших факторів ефективної міжкультурної комунікації в умовах повномасштабного вторгнення респонденти віднесли подолання стереотипів, врахування різниці менталітетів та комунікаційні навички. Знизу рейтингу опинилися знання мов, розуміння культурних відмінностей та стресостійкість. Це показує, що люди не лише усвідомлюють важливість комунікації у контексті діалогу культур, а й розумію, наскільки складне це явище у сучасному світі. І якщо колись до прикладу мова була бар'єром, який важко подолати у такого роду комунікації, то зараз рейтинг посідають більш складні явища та процеси, що мають вплив на інтеракцію.

Питання «Якою мірою вам відомо про міжнародні зусилля щодо підтримки України під час повномасштабного вторгнення?» було задано з ціллю дослідження того, якою мірою українське суспільство усвідомлює зусилля та дії світової спільноти у наданні міжнародної підтримки країни під час повномасштабного вторгнення. Було отримано наступні результати, які виявилися кращими, ніж я припускала готуючи це питання: більше половини респондентів відзначили, що їм досить добре відомо про такі зусилля, з них 61% обрали варіант відповіді «досить добре» та 6.8% обрали варіант «дуже добре». Це свідчить про те, що суспільство достатньою мірою інформується про міжнародну підтримку, яку нам надають наші партнери.

На питання, що стосуються виділення трьох основних проблем, що виникають при комунікації з міжнародними представниками у представників владних структур України, респонденти обрали варіанти «стереотипи про корумпованість українського уряду», «різниця у менталітеті» та «стереотипи про українців як народ». Також значна частина опитаних відмітили, що проблемою на їх думку є «відсутність відповідної освіти у представників української влади та тренінгів, що б навчали потрібних навичок комунікації». Така відповідь у взаємозв'язку питанням «Чи вважаєте ви, що представники владних структур України мають потрібні навички підготовки для комунікації із представниками інших культурних середовищ?» видається цікавою, адже більше половини респондентів відмітили, що на їх думку представники владних структур України мають потрібні навички для комунікації із представниками інших культурних середовищ (49, 2% обрали варіант «скоріше так, ніж ні» та 15.3% — «так» Рис.1). Можу припустити, що попри те, що хоч суспільство вважає, що потрібні навички для міжнародної комунікації у влади є, вони вважають кваліфікацію представників органів владних структур недостатньою у контексті повномасштабного вторгнення.

Рисунок 1 Відповіді на питання анкети « Чи вважаєте ви, що представники владних структур України мають потрібні навички підготовки для комунікації із міжнародними партнерами?»

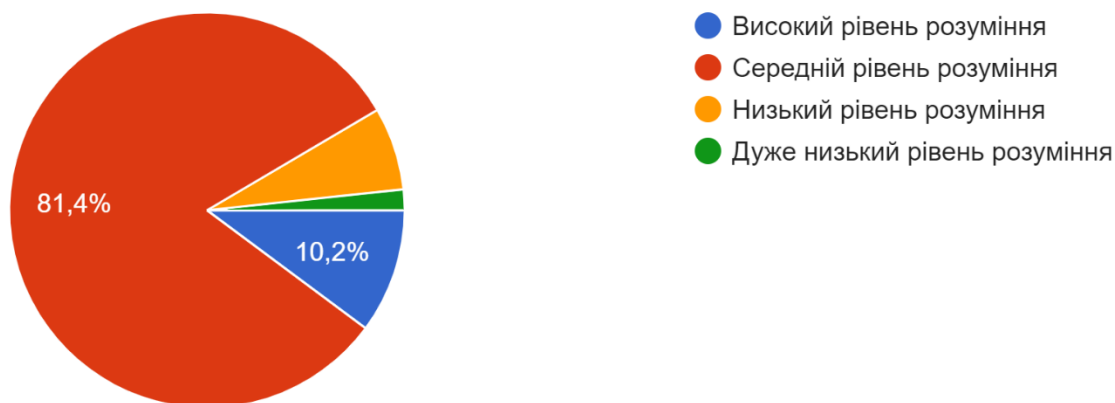


Для визначення того чи правдивою чи хибною виявилася перша гіпотеза, що стосувалася оцінки рівня комунікації владних структур потрібно продемонструвати аналіз кількох питань, які у сукупності дадуть відповідь на питання правдивості чи хибності висунутого мною припущення.

Думка опитаних стосовно здатності української влади інформувати міжнародних партнерів про поточну ситуації в країні має наступний вигляд: за п'ятибальною шкалою, де 1 — «погано висвітлюють поточну ситуацію», а 5 «дуже добре висвітлюють поточну ситуацію» 47.5% респондентів надали найбільш високу оцінку здатності доносити інформацію на рівні чотирьох балів.

Аналізуючи питання, що стосувалося оцінки громадськістю здатності української влади розуміти культурні відмінності між нашим менталітетом та менталітетом партнерів, респонденти відмітили, що їх навички знаходяться на середньому рівні (дана відповідь набрала 81,4% Рис. 2).

Рисунок 2 «Оцінка здатності української влади у розумінні культурні відмінності менталітетів»



Наступне питання є не менш цікавим для опрацювання та стосується оцінки здатності владних структур України реагувати на критику міжнародних партнерів. Так як приймати як похвалу, так і зауваження у свій бік є доволі важливою і потрібною навичкою оцінити цей показник видається потрібним завданням. Тільки опрацьовуючи свої помилки, виявлені через критику(маю на увазі конструктивну) можна покращити свої навички та підвищити кваліфікацію. Отож, респонденти оцінили рівень здатності владних структур України адекватно реагувати на критику у 3 бали за 5-бальною шкалою(1 — це низька здатність реагування, а 5 — висока здатність реагування). Оцінка виявилася доволі низькою, що свідчить про те, що все таки влада України поки не має достатнього уміння приймати критику та застосовувати її для вдосконалення, ба часто вони можуть ігнорувати її, тим самим погіршуючи як своє становище, так і країни в цілому.

І останнє питання для цього умовного блоку аналізу стосується оцінки загального рівня комунікативних навичок влади України із закордонними партнерами за п'ятибальною шкалою(1 — це низький рівень, а 5 — високий). Думки респондентів дещо розділилися між двома варіантами — 3 бали(42,4% обрали цю відповідь) та 4 бали(44.1% респондентів відзначили цей варіант). Показники виявилися дещо меншими, від очікуваного мною результату, хоча оцінку не можна назвати цілком негативною чи цілком позитивною.

Зіставляючи всі отримані результати можна сказати, що гіпотеза про те, що українське суспільство вважає, що рівень комунікації владних структур України знаходиться на хорошому рівні не підтвердилася. Рівень інтеракції у контексті діалогу культур швидше має посередній рівень, що свідчить про те, що представникам вищої влади України ще є над чим працювати.

Для визначення хибності чи істинності гіпотези, що стосується зміни у комунікаційних навичок влади України у розрізі 2022-2024 року обрано кілька питань для аналізу. Перше з них звучить наступним чином: «Як часто, на вашу думку, представники владних структур України звертаються до міжнародних партнерів для підтримки у порівнянні з 2022 роком?». Більше половини опитаних відмітили, що влада України часто звертається до міжнародних партнерів (з них 59,3% обрали варіант «часто» та 25,4% варіант «дуже часто»). Такі показники свідчать про те, що люди добре проінформовані про ступінь включеності влади у процес міжкультурної комунікації задля підтримки України та залучення міжнародної підтримки.

Наступне питання, що видається потрібним для аналізу стосується оцінки комунікації між владою України та міжнародною спільнотою у порівнянні з початком вторгнення та сьогоднішнім. Так, більше половини вважають, що комунікація покращилася, а саме 52,2% респондентів відзначили варіант «скоріше так, ніж ні», а 11,9% — «так».

Тобто, співставляючи ці два фактори, можна сказати, що гіпотеза №3 (Українці притримуються думки, що рівень комунікативних навичок влади на початку повномасштабного вторгнення та зараз покращився) підтвердилася. В очах української спільноти владі України та міжнародним партнерам вдалося порозумітися між собою за період 2022-2024 року, зрозуміти що від кого можна чекати — на кого сподіватися у складній ситуації, а хто не допоможе у скрутному становищі. Багато ситуацій впродовж цих двох років показало нам країни ЄС та світу в цілому у зовсім інших ракурсах. Дружня Польща, що неймовірним чином підтримувала українських біженців впродовж осінньо-зимового періоду (2023-2024) показала себе абсолютно іншою. Блокування міжнародних пунктів

перетину кордону, тисячі вантажівок у чергах понад сто кілометрів, серед яких були і гуманітарні вантажі, неймовірні штрафи для українських перевізників за порушення абсолютно непотрібних та надуманих правил і документів та українське зерно прямо на залізничних коліях Польщі. І це все точно не повний список всіх перешкод, створених поляками для нас. Проте існують і країни, які притримуються стабільної лінії ставлення до України та того, як слід чи не слід її підтримувати. До них можна віднести Великобританію, США, Канаду та інші.

Гіпотеза, що стосувалася кращого комунікатора із міжнародними партнерами у особі Володимира Зеленського підтвердилася. Так, 71,2% опитаних як відповідь на питання «На вашу думку хто із представників владних структур України показує найкращі навички комунікації із міжнародними партнерами та залучає найбільшу підтримку для країни під час повномасштабного вторгнення?» обрали варіант «Президент України Володимир Зеленський». Чому обирають саме його? Саме він постійно перебуває на виду не тільки українців, а й всього світу в цілому, при цьому вдало залучаючись підтримкою партнерів. Більшість рішень стосовно ухвалення військової, грошової чи гуманітарної допомоги для України була ухвалена за його допомоги. Чого вартує факт того, що після виступу президента ООН аплодувала йому більше хвилини. Такі успіхи були б неможливі без сильних навичок комунікації та розуміння всіх нюансів останньої у контексті міжнародної взаємодії. Також частина респондентів у якості комунікатора із найкращими навичками інтеракції із міжнародними партнерами обрали міністерство закордонних справ та міністра закордонних справ Дмитра Кулебу. Цей вибір викликаний великою кількістю проєктів зі зборами, що були зроблені за сприяння міністерства та впливу міністра Кулеби на міжнародну спільноту та ООН.

Ще одне питання, яке слід розглянути — це роль засобів масової інформації у процесі міжкультурної комунікації. На запитання важливості ролі мас медіа у підтримці міжкультурної комунікації під час повномасштабного вторгнення 69,5% опитаних відзначила, що та є дуже важливою та 22% зазначили, що вона є скоріше важливою. У питанні, що стосувалося джерел інформації, що

висвітлюють інформацію про стан комунікації з міжнародними партнерами як найбільш надійні були відзначені незалежні засоби масової інформації. Також значна частина респондентів у якості мас медіа, яким можна довіряти відзначила варіант « Соціальні мережі(телеграм канали, Фейсбук групи, інстаграм сторінки пабліків)». Факт такого вибору швидше за все пов'язаний із хорошою репутацією та об'єктивним висвітленням поточного стану справ в Україні, що транслюється незалежними ЗМІ та швидкістю реагування на ті, події, які трапляються в країні соціальних мереж, адже саме у них ми щоразу заходимо чуючи звук сирени чи вибухів і саме вони з найбільшою швидкістю нададуть причину тих чи інших подій. В цілому роздумуючи про роль медіа у комунікаційних процесах слід пам'ятати, що від кута подачі новини, швидкості реагування на неї та її достовірності залежить якого вигляду набуде ситуації у очах громадськості. А як ми неодноразово бачили на прикладі як наших ворогів, так і наших друзів пропагування хибної інформації, її висвітлення під одним кутом призводять до страшних наслідків та деградації критичного мислення як такого. Тому медіа часто відігравали, відіграють та будуть відігравати одну із ключових ролей у кризових ситуаціях.

У одному із питань респондентам було надано кілька тверджень, що стосувалися взаємозв'язку факторів, що впливають на міжкультурну інтеракцію та ефективність цієї комунікації. Перше твердження — « Рівень комунікативних навичок влади на початку повномасштабного вторгнення та зараз покращився» — отримало позитивний відклик від респондентів і більшість з них обрали варіанти «скоріше погоджуюся» або «погоджуюся». Зіставляючи його із питанням схожого спрямування, яке було проаналізовано вище можна помітити, що суспільство справді вважає та бачить те, що спроможність комунікувати із міжнародними партнерами у влади України покращилася. Це можна пояснити здобуттям не тільки теоретичного, а й практичного досвіду у побудові діалогу із різними країнами — починаючи від намагань перемовин з росією та закінчуючи міжнародними переговорами із ціллю залучення нової підтримки.

Друге твердження, що звучало так «Чим вищим є рівень комунікативних компетентностей української влади ти більше міжнародної підтримки отримає Україна під час повномасштабного вторгнення», отримало більшість схвальних відповідей. Тридцять шість респондентів із п'ятдесяти дев'яти відмітили, що погоджуюся із цим твердженням, а ще шістнадцять відмітили, що «скоріше погоджуються» з ним. Результати відповідей на кілька питань, які оцінювали зв'язок між ефективністю комунікації та навичок інтеракції у контексті діалогу культур, підтверджують останню гіпотезу, вказуючи на зв'язок між рівнем комунікативних навичок та тим, що за вищого рівня підготовки до комунікації її успішність буде кращою.

І останнє твердження — «Стереотипи, що склалися у міжнародному просторі стосовно влади України та її корумпованості знижують бажання партнерів надавати підтримку Україні під час повномасштабного вторгнення» — майже стовідсотково отримало згоду з ним (44 респонденти обрали варіант «погоджуюся» та ще 9 — «скоріше погоджуюся»). Це може свідчити про стурбованість суспільства з приводу того, як такі дії влади можуть відобразитися на міжнародній підтримці України під час повномасштабного вторгнення та існуванні думки про те, що корупція є перешкодою до більш вдалого розвитку та поглиблення міжкультурних зв'язків.

Отож, у ході дослідження було проаналізовано зв'язок між рівнем комунікативних навичок української влади та ефективністю міжнародної підтримки України під час повномасштабного вторгнення. До основних факторів ефективної міжкультурної комунікації віднесено подолання стереотипів, врахування різниці менталітетів та комунікативні навички. Було виявлено проблеми комунікації з міжнародними партнерами, до яких було віднесено стереотипи про корумпованість українського уряду та різниця в менталітеті. Загалом, результати дослідження свідчать про те, що рівень комунікації владних структур України має середній рівень, що вказує на потребу подальшого вдосконалення. Проте, порівняно з початком повномасштабного вторгнення,

комунікаційні навички влади покращилися, що підтверджується відповідями респондентів. Три гіпотези отримали своє підтвердження.

Висновки до третього розділу

Отож, у рамках третього розділу було проведене соціологічне дослідження методом анонімного онлайн опитування. Було висунуто чотири гіпотези, три з яких згідно з отриманими результатами підтвердилися. Було досягнуто всіх цілей дослідження, а саме оцінено поточний рівень навичок міжкультурної комунікації влади України, визначено основні бар'єри, що виникають у процесі інтеракції у контексті діалогу культур та проаналізовано які медіа послуговуються найбільшою довірою серед українського суспільства у висвітленні повномасштабного вторгнення та їх роль у цьому процесі в цілому.

ВИСНОВКИ

Комунікація є одним із основних засобів нашого існування, а міжкультурна комунікація стає необхідною умовою для гармонійного співіснування різних народів на одній планеті. Вона особливо важлива сьогодні, коли люди стали більш мобільними і володіють знаннями, необхідними для гнучкого реагування, що призводить до соціокультурного взаємовпливу народів.

Міжкультурна комунікація проявляється у взаємозв'язках між різними народами, що можуть мати як позитивні, так і негативні наслідки. Тому важливо створювати умови для розвитку міжкультурної комунікації, засновані на принципах єдності в різноманітті, довіри, поваги, діалогу, емпатії, співпраці та толерантності. Ці принципи сприятимуть збереженню та існуванню різних спільнот у світовому просторі.

Отож, у рамках теоретичного аспекту міжкультурної комунікації було висвітлено основні поняття та теорії, що формують базову структуру розуміння складності цього явища. Було розглянуто наявні визначення поняття «міжкультурна комунікація» та надано загальне визначення на основі опрацьованого матеріалу. До основних понять міжкультурної комунікації віднесено наступні: комунікація, народ, нація, етнос, національно-етнічна свідомість, національний менталітет, етос, національний стереотип, культурний код та інші.

Окрім того було розглянуто та описано основні теорії, до яких звертаються дослідники міжкультурної комунікації. До них варто віднести теорію комунікативного пристосування Ховарда Джайлза, яка каже, що під час інтеракції особи змінюють жести, те що і як вони говорять задля того, щоб підлаштуватися під співрозмовника. Цікавою також була теорія переговорів з обличчям Стелла Тінг-Тумі, у якій розповідається про прагнення кожного з нас до задоволення потреби у підтримці та веденні перемовин не зважаючи на культурну приналежність. Не менш захоплюючою стала теорія акультурації, що доторкалася до питань балансу людини між двома культурами, де згодом починає

відбуватися пристосування до домінуючої культури. Важливими також є теорія управління ідентичністю (В. Купач та Т. Імуарі) та теорія міжкультурної адаптації. Перша пояснює труднощі, що виникають в управлінні ідентичністю у сенсі міжкультурних комунікацій, а друга — адаптаційні процеси та їх складність у процесі міжкультурної інтеракції. Також було розглянуто теорію культурних вимірів, що аналізує вплив культур на цінності та поведінку індивідів та теорію культурно-ціннісних орієнтацій, яка в свою чергу досліджує основні культурні принципи та їх вплив на поведінку індивідів.

Розгляд факторів, що мають вплив на комунікацію дозволив з'ясувати важливі аспекти взаємодії між представниками інакших культур. Серед них опинилася мова та елементи мовного етикету(вітання, знайомство, запрошення, компліменти тощо), культурні різниці (відмінності у цінностях, переконаннях, нормах, традиціях тощо), контекстуальність, соціальний статус та ієрархія, релігія, невербальні засоби комунікації, історія взаємин між країнами та їх культурами та фактор часу.

Окрім того було розглянуто основні бар'єри та те, як вони впливають на міжкультурну комунікацію. Серед мовних бар'єрів було виділено чотири групи — фонетичні, тобто ті, які з'являються внаслідок некоректного вимовлення чи нерозрізнення звуків; стилістичні (неузгодження стилю мови із змістами комунікації, непослідовність стилю та використання специфічних виразів у мовленні); семантичний(виникає внаслідок різниці у соціальному положенні, тобто через використання слів, які будуть незрозумілими чи неприйнятними для іншого); смисловий (виникає через різницю у мовах та неможливість пояснення певних мовних одиниць співрозмовнику через відсутність останніх у культурі одного із комунікантів. Дослідження цих бар'єрів стало підтвердженням їх ролі у виникненні труднощів під час спілкування.

Було розглянуто проблему національних стереотипів та їх впливу на міжкультурну комунікацію, питання «кодування» та «декодування» знаків та символів під час міжкультурного спілкування. Окрім того було надано рекомендації стосовно того, яким чином можна подолати ці різниці. До основних

порад варто віднести чуйність, терпіння, уміння слухати та виважено реагувати на почуте, повагу до іншої культури та намагання не просто послухати а й зрозуміти співбесідника.

Також було розглянуто поняття кризових ситуацій різновиди криз та їх загальні характеристики. Було проведено класифікацію за такими параметрами як інтенсивність (від поверхневих конфліктів до ситуацій, що призводять до розриву відносин), реакція соціуму (від ескалації до консенсусу), сфера впливу (політичні та воєнно-політичні кризи), проблематика (мікро та макро), періодичність (періодичні та несподівані), ступінь відкритості (відкриті та приховані) та тривалість (короткострокові, середньострокові, довгострокові та надстрокові кризи). Крім того, було надано правове визначення поняття "кризові ситуації" як в національному, так і в міжнародному контексті. Досліджено також політичну кризу та проаналізовано повномасштабні вторгнення як конфлікт воєнно-політичного типу.

Міжкультурна комунікація є складним процесом, що потребує глибокого розуміння теоретичних аспектів та уважного врахування факторів, що впливають на неї. Розглянуті у цій роботі питання, такі як мовні бар'єри та культурні відмінності, вказують на необхідність вдосконалення навичок міжкультурної взаємодії. Також важливо впроваджувати інноваційні підходи та стратегії для подолання викликів, що виникають у міжкультурних спілкуваннях. Обґрунтування найбільш доцільних умов для організації міжкультурної комунікації між представниками різних культур є перспективним і може стати предметом подальших наукових досліджень.

ДЖЕРЕЛА

1. Андрушко Я.С. (2021) Теоретичні основи вивчення акультурації як психологічного феномену. Психологія особистості. 2(24), С. 9–13.
2. Бацевич, Ф. С. (2007). Словник термінів міжкультурної комунікації. Добра.
3. Бідюк Н.М. (2012) Формування іншомовної професійної компетентності у студентів-іноземців в університетах Канади. Наук. вісн. Чернів. ун-ту. Педагогіка та психологія: зб. наук. пр. / Чернів. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича Вип. 617. С. 3–8.
4. Валерія, К. (2023). Етноцентризм як ключовий бар'єр у міжкультурній комунікації. С 91 Сучасні проблеми філології та методології викладання в умовах, 12.
5. Гринюк, С. П. (2020). Феномен «міжкультурної комунікації» в сучасному гуманітарному знанні. Талком; Talkom.
6. Гута, С. С. (2017). Поняття " кризова ситуація, зумовлена воєнно-політичними чинниками", " воєнно-політична криза" в теорії державного управління. Інвестиції: практика та досвід, (7), 116-120.
7. Домброван Т.І. (2020) Матеріали I-ої Міжнародної науково-практичної конференції «Міжкультурна комунікація в науковому і освітньому просторі».
8. Желуденко, М. О., & Собко, Р. В. (2020). Відображення національного менталітету в мові.
9. Занько, О. В. (2023, June). Національно-етнічна свідомість українців на сучасному етапі. in the 23th international scientific and practical conference “the influence of society on the development of science and the invention of new methods”(june 13–16, 2023) prague, czech republic. international science group. 2023. 437 p. (p. 282).
10. Іванченко, Г. В. (2019). Ефективні комунікації в бізнесі: теоретичний підхід. Регіональна економіка та управління, (2), 24.

11. Ільїна, Г. (2022). Дискурс ідентичності в глобальному світі: етнос, нація, особистість. *Педагогічні інновації: ідеї, реалії, перспективи*, 2(29), 7-12.
12. Кіор, Н. (2010). Літературна імагологія: вивчення образів інших етнокультур у національній літературі. *Питання літературознавства*, (79), 290-299.
13. Кіслов, Д. В. (2014). Державні та протестні комунікації під час політичних криз. *Державне управління: удосконалення та розвиток*, (1).
14. Козак, А. В. (2013). Міжкультурна комунікація у контексті діалогу культур.
15. Колінько, М. (2018). Вплив культурних контекстів на міжкультурну комунікацію.
16. Колодій, О. А. (2017). Поняття народу та його співвідношення з населенням і нацією.
17. Костенко, Д. (2018). Міжкультурна комунікація у сучасному світі. *Педагогічна освіта: Теорія і практика. Психологія. Педагогіка.*, (30).
18. Лабунець, Ю. О. (2012). Міжкультурна комунікація як засіб розуміння ментальних особливостей різних культур. *Вісник психології і педагогіки*, (7).
19. Лебедева, Л. (2019). Навчання подоланню труднощів міжкультурної комунікації на занятті з іноземної мови. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: педагогічні науки*, 18(3), 199-209.
20. Нагорна, В. (2018). Поняття «культурний код» у просторі сучасної гуманітаристики. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/300405054.pdf> (дата звернення: 14.02. 2023).
21. Осипов, П. І. (2011). Міжкультурна комунікація: проблеми і перспективи. Матеріали міжнародної наукової конференції [Електронний ресурс]/ПІ Осипов.—Режим доступу: <http://lib.chdu.edu.ua/pdf/zbirniku/7/8.pdf>.
22. Петрушкевич, М. (2018). Релігійна комунікація у контексті масової культури:[монографія].

23. Пришляк, О. Ю. (2019). Аналіз теорії культурних вимірів Г. Хофстеде.
24. Про затвердження Положення про організацію взаємодії прикордонних та інших відомств держав учасниць Співдружності Незалежних Держав у наданні допомоги при виникненні і врегулюванні (ліквідації) кризових ситуацій на зовнішніх кордонах: Протокол, Положення, Міжнародний документ від 5 жовтня 2007 р. from: [http:// zakon4.rada.gov.ua/laws/show/997_g62](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/997_g62)
25. Про Раду національної безпеки і оборони України: закон України № 183/98ВР від 5 березня 1998 р. From: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/183/98вр/ed20141231>
26. Сніца, Т. Є. (2014). Міжкультурна комунікація як суспільний феномен. Наукові записки Бердянського державного педагогічного університету. Сер.: Філологічні науки, (3), 146-153.
27. Сотер, М. В. (2016). Сутність поняття міжкультурна комунікація. Збірник наукових праць [Херсонського державного університету]. Педагогічні науки, (69 (1)), 73-78.
28. Тарасенко, М. Р. Бар'єри в міжкультурній комунікації. Проблеми розвитку, функціонування та методів викладання мов у полікультурному просторі, 181..
29. Тьопенко, Ю. А. (2016). Бар'єри міжкультурної комунікації. Стратегії міжкультурної комунікації в мовній освіті сучасного ВНЗ.
30. Хитра, О. Л. (2018). Реагування на кризові ситуації, що загрожують національній безпеці України, як детермінанта сучасної держави.
31. Цурканова, І. (2023). Імідж України в умовах війни та міжнародна політична підтримка. Науково-теоретичний альманах Грані, 26(3), 87-93.
32. Чопівська, А. І. (2023). Комунікативні бар'єри та способи їх подолання. Редакційна колегія, (256-259).
33. Шевченко, О. Л. (2018). Проблеми подолання бар'єрів міжкультурної комунікації. ДВНЗ «Київський національний економічний

університет імені Вадима Гетьмана», URL: https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/25100/Sh_107-113.pdf.

34. Якубенко, Ю. Л., & Сірко, А. Ю. (2021). Сутність кризових явищ в Україні та напрями їх подолання. *Агросвіт*, (24), 39-45.

35. Kim, Y. Y., & Gudykunst, W. B. (1988). *Cross-Cultural Adaptation: An Integrative Theory*. Routledge.

36. Poda, T. (2023). Дискурс кризових комунікацій: соціокультурний аналіз. *Proceedings of the National Aviation University Series Philosophy Cultural*, 36(2), 115-120.

37. Rybak, O. (2017). Особливості класифікації культурно-ціннісних орієнтацій. *PSYCHOLOGICAL JOURNAL*, 3(6), 173-185.

38. Semashko, T. F. Етнічні стереотипи та їхня роль у міжкультурній комунікації. *Науковий журнал «Міжнародний філологічний часопис»*, 11(3), 27-32.

39. Sumner, W. G. (1906). *Folkways: A Study of the Sociological Importance of Usages, Manners, Customs, Mores, and Morals*. Boston: Ginn.

ДОДАТКИ

Додаток 1

АНКЕТА

1. Вкажіть ваш вік:

- 18-24 роки
- 25-34 роки
- 35-44 роки
- 45-54 роки
- 55 і старше

2 Вкажіть рівень вашої освіти:

- Середня
- Неповна вища
- Вища
- Науковий ступінь

3. Якою мірою вам відомо про міжнародні зусилля щодо підтримки України під час повномасштабного вторгнення?

- Дуже добре
- Досить добре
- Не дуже добре
- Зовсім не відомо

4. Чи вважаєте ви, що представники владних структур України мають потрібні навички підготовки для комунікації із представниками інших культурних середовищ?

- Так
- скоріше так, ніж ні
- скоріше ні, ніж так
- Ні
- складно відповісти

5. Які, на вашу думку, є основні проблеми комунікації з закордонними партнерами представників владних структур України? Оберіть не більше ТРЬОХ варіантів

- Нерозуміння культурних відмінностей
- стереотипи про українців як народ
- стереотипи про корумпованість українського уряду
- Недостатній рівень знання іноземних мов представниками владних структур

- Відсутність відповідної освіти у представників української влади та тренінгів, що б навчали потрібних навичок комунікації

- Різниця у вербальній(жестовій) комунікації
- Різниця у менталітеті
- Інші (вказіть які)

6. Як часто, на вашу думку, представники владних структур України звертаються до міжнародних партнерів для підтримки у порівнянні з 2022 роком?

- Дуже часто
- Часто
- Час від часу
- Рідко
- дуже рідко
- Ніколи

7. Як ви оцінюєте здатність представників владних структур України ефективно доносити інформацію міжнародним партнерам про поточне становище? Оцініть показник за 5-бальною шкалою, де 1- погано висвітлюють поточну ситуацію, а 5 – дуже добре висвітлюють поточну ситуацію.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. Як ви оцінюєте здатність української влади розуміти культурні відмінності між менталітетом українців та менталітетом партнерів?

- Високий рівень розуміння
- Середній рівень розуміння
- Низький рівень розуміння
- Дуже низький рівень розуміння

9. Як ви оцінюєте здатність владних структур адекватно реагувати на критику з боку міжнародних партнерів по 5-ти бальній шкалі, де 1 — це низька здатність реагування, а 5 — висока здатність реагування?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10. Чи вважаєте ви, що комунікація між владними структурами України та міжнародними партнерами покращилася у порівнянні з початком повномасштабного вторгнення?

- Так
- Скоріше так, ніж ні
- Скоріше ні, ніж так
- Ні
- Складно відповісти

11. Наскільки важливою ви вважаєте міжкультурну комунікацію для успішного врегулювання конфлікту?

- Дуже важливою
- Скоріше важливою
- Скоріше неважливою
- Зовсім не важливою
- Складно відповісти

12. Яким джерелам інформації, що висвітлюють інформацію про стан комунікації з міжнародними партнерами ви довіряєте найбільше?

- засоби масової інформації, що підпорядковують державним органам влади
- Незалежні засоби масової інформації
- Соціальні мережі(телеграм канали, Фейсбук групи, інстаграм сторінки пабліків)
- особисті блоги представників владних структур в соц мережах
- закордонні ЗМІ

13. Як ви оцінюєте загальний рівень комунікативних навичок представників владних структур України із закордонними партнерами від 1 до 5, де 1 це низький рівень а 5 — високий ?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

14. На вашу думку чи впливає рівень комунікативних навичок владних структур України на ефективність міжнародної підтримки України під час повномасштабного вторгнення ?

- Так, значно впливає
- Так, частково впливає
- Ні, не впливає

15. На вашу думку хто із представників **владних структур України** показує найкращі навички комунікації із міжнародними партнерами та залучає найбільшу підтримку країни під час повномасштабного вторгнення?

- Президент України Володимир Зеленський
- Міністр закордонних справ Дмитро Кулеба
- Міністерство закордонних справ України
- Міністерство оборони України

- Інший варіант

16. Наскільки важливою ви вважаєте роль медіа у підтримці міжкультурної комунікації під час повномасштабного вторгнення?

- Дуже важливою
- скоріше важливою
- скоріше неважливою
- зовсім неважливою

17. Що б ви порекомендували для покращення навичок міжкультурної комунікації представників владних структур України?

- Організація тренінгів та семінарів
- Підвищення рівня володіння іноземними мовами
- Залучення міжнародних експертів
- Інше (вказіть яке)

18. Що на вашу думку є найбільш важливим для ефективної міжкультурної комунікації в умовах повномасштабного вторгнення? Оберіть не більше ТРЬОХ варіантів

- Знання мов
- Розуміння культурних відмінностей
- Стресостійкість
- Подолання стереотипів
- Врахування різниці менталітетів
- Комунікаційні навички

19. Оцініть наскільки ви згодні з наступними твердженнями

Ступінь згоди з твердженням Твердження	Погод	Скорі ше	Скорі не ше	Не погоджуюся зовсім
Рівень комунікативних навичок влади на початку повномасштабного вторгнення та зараз покращився				

Чим вищим є рівень комунікативних компетентностей української влади ти більше міжнародної підтримки отримає Україна під час повномасштабного вторгнення				
Стереотипи, що склалися у міжнародному просторі стосовно влади України та її корумпованості знижують бажання партнерів надавати підтримку Україні під час повномасштабного вторгнення				