

## **«Критический инцидент» как метод межкультурного тренинга**

*Колосова А. А.*

Современное преподавание межкультурной коммуникации в ВУЗе осуществляется, как правило, в трех основных формах: лекции, семинары занятия по иностранному языку. Однако в последние годы все большее внимание со стороны преподавателей межкультурной коммуникации привлекает такой активный социально-психологический метод как межкультурный тренинг. В отечественной литературе тренинг рассматривается как метод интерактивного обучения, процесс «интенсивной инкультурации и... аккультурации» (3; 94).

Тренинговые технологии включают в себя семинары-мастерские межкультурной коммуникации, симуляционные игры, межгрупповые диалоги, ролевые игры, «культурный ассимилятор» и другие. (Подробнее см.: 3; 94- 117).

Одним из наиболее широко применяемых методов обучения межкультурной коммуникации, развития и повышения межкультурной компетентности является «критический инцидент», один из шести «межкультурных» методов, описанных в зарубежной литературе(6; 220).

Термин «критический инцидент» в контексте межкультурной коммуникации используется в двух значениях. Во-первых, он означает межкультурное взаимодействие или опыт, который участники интеракции считают неэффективным, неудавшимся, неудовлетворительным и подробно о нем рассказывают. Кроме того, он используется в научных исследованиях.

Во-вторых, термин «критический инцидент» в контексте изучения и обучения межкультурной коммуникации означает, что описание подобных случаев выполняет педагогическую задачу.

«Критический инцидент» представляет собой краткое описание неудавшегося или вызвавшего негативные эмоции межкультурного взаимодействия. Часто описываются невысказанные чувства одной или обеих сторон-участниц. Известно, что впервые такого рода «критические инциденты» были использованы в области межкультурной коммуникации известным психологом Г. Триандисом в 60-е годы, а затем и другими исследователями. (8; 127-40; 4).

Авторы книги «Межкультурное взаимодействие» приводят следующий пример «критического инцидента», описанного Р. Гибсоном.

На семинаре, который проходил в пятницу, принимали участие немецкие учёные. После представленного доклада началось горячее обсуждение. У приглашённого профессора из США, создалось впечатление, что участники дискуссии испытывали неприязнь друг к другу. Каково же было его удивление, когда после обсуждения учёные вышли из аудитории в хорошем расположении духа, пожелав друг другу приятно провести предстоящие выходные. (6; 222).

При обсуждении того или иного случая участники тренинга говорят о своих собственных реакциях на имевшее место событие. Вместе с ведущим они обсуждают эффективность поступивших предложений. Тренер может спросить участников о том, как бы они чувствовали себя в этой ситуации и попросить их найти объяснения данному инциденту, исходя из различий между культурно обусловленными ценностями и нормами.

Ценность «критического инцидента» обусловлена тем, что он может быть использован в других «межкультурных» методах: «культурный ассимилятор», межкультурные диалоги, метод сопоставления культур.

Применение «культурного ассимилятора» как метода этнопсихологического воздействия подробно описано в «Практикуме» по этнопсихологии Т.Г. Стефаненко. (3; 154-157). Следует отметить, что включение критических инцидентов в общую схему культурного ассимилятора позволяет обращаться к ним не только в учебной аудитории, но и в целях самообучения.

«Критические инциденты» активно применяются зарубежными исследователями в межкультурных диалогах, представляющих собой краткий разговор между представителями двух культур, во время которого проявляются совершенно различные ценности, установки, взгляды на жизнь. В результате неверного предположения о культуре другого коммуникация нарушается или вызывает чувство фрустрации. Таким образом, межкультурные диалоги представляют собой «критический инцидент» в форме диалога.

«Критический инцидент» лежит в основе метода противопоставления (сопоставления) культур («контрастивный» метод). Этот метод предполагает проведение ролевой игры, в которой участники тренинга встречаются с «иностранцем». По окончании ролевой (симуляционной) игры во время опроса участников ярко проявляются ценности и нормы представленных культур. Преимущества этого метода заключаются в том, что он заставляет задуматься участников тренинга о том, как их культура воспринимается другими. (7; 56).

Исследования, посвящённые проблеме оценки эффективности «критических инцидентов» подтверждают обоснованность их применения при проведении межкультурных тренингов. (См.: 5; 67-80).

Подтверждая валидность «критического инцидента», многие исследователи отмечают, что эффективность тренинговых технологий в целом во многом зависит от самих участников тренинга и их предпочтений, отданных той или иной методике обучения, обусловленных влиянием культуры. (6; 265).

Как отмечает Т.Г. Стефаненко, эффективность тренинга может зависеть от двух показателей: степени изменений, происходящих с участниками тренинга, а также от степени удовлетворенности членов группы участием в тренинге. (3; 103).

Одной из наиболее простых форм оценки программы тренинга считается опрос участников. Он может проводиться как в письменной форме, так и в режиме он-лайн.

Интересной представляется идея проведения подобных опросов не сразу по завершении тренинга, а несколько месяцев спустя. (6; 225), позволяющая наиболее объективно оценить знания, умения и навыки в сфере межкультурного общения.

Что касается конкретных тренинговых упражнений, то в соответствии с учебным планом и программой, предусматривающими определенное количество часов, а также в зависимости от того, на каком курсе, в каком ВУЗе и для каких специальностей читается курс по межкультурной коммуникации, можно выбрать различные варианты заданий, обратившись к работам отечественных специалистов по активным методам обучения (1; 2; 3).

По результатам опроса, проведенного среди студентов, прослушавших курс по межкультурной коммуникации и принявших участие в выполнении тренинговых упражнений, можно сделать вывод о том, что в результате использования тренинговых технологий повышается «межкультурное сознание» участников тренинга, которые при столкновении с ценностями других культур приходят к более осмысленному пониманию самих себя.

Использование такого интерактивного метода как «критический инцидент» помогает развивать саморефлексию, учит слушать других, проявлять гибкость при межкультурном общении. Тренинговые упражнения становятся теми малыми резонансными «уколами-воздействиями», с помощью которых можно добиться необходимой мотивации к изучению межкультурной коммуникации, стимулировать стремление студентов к самоорганизации и самообразованию.

#### *Литература:*

1. *Лебедева Н. М., Лулева О. В., Стефаненко М. Ю., Мартынова М. Ю.* Межкультурный диалог: Тренинг этнокультурной компетентности. М., 2003
2. *Ром Ю., Коптельцева Г.* Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг: учебно-методическое пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.
3. *Стефаненко Т. Г.* *Стефаненко Т. Г.* Этнопсихология: практикум: Учебное пособие для студентов вузов / Т. Г. Стефаненко. – М.: Аспект Пресс, 2006.
4. *Gibson, R.* *Intercultural Business Communication.* Oxford: Oxford University Press, 2002
5. *Herfst, S. I., van Oudenhoven, J. P. and Timmerman, M. E.* Intercultural effectiveness training in three Western immigrant countries: A cross-cultural evaluation of critical incidents. *International Journal of International Relations*, 2008, 32).
6. *Spencer-Oatey H., Franklin P.* *Intercultural Interaction. A Multidisciplinary approach to Intercultural Communication.* – L.: Palgrave Macmillan, 2009
7. *Stewart, E. C.* Contrast-culture training. In S. M. Fowler and M. G. Mumford (eds), *Intercultural Sourcebook: Cross-Cultural Training Methods*, 1995, vol. 1.
8. *Wight, A. R.* The critical incident as a training tool. In S. M. Fowler and M. G. Mumford (eds), *Intercultural Sourcebook: Cross-Cultural Training Methods*, vol.1, pp.127-40. 1995 Yarmouth, ME: Intercultural Press.;