



DOI 10.22363/2313-1683-2021-18-3-459-474


УДК 159.9.07

Исследовательская статья

Интегративная модель межкультурного взаимодействия: опыт качественного анализа

Н.В. Ткаченко  , О.Е. Хухлаев 

Московский государственный психолого-педагогический университет,
Российская Федерация, 127051, Москва, ул. Сретенка, д. 29

 tkachenkonv@mgppu.ru

Аннотация. Исследования межкультурного взаимодействия в последнее время являются одной из актуальных тем социальной психологии. Рассматриваемые в контексте проблем развития межкультурной компетентности, они тем не менее часто оставляют без внимания механизмы, которые лежат в основании эффективной или неэффективной коммуникации. Механизм, с помощью которого межкультурная компетентность способствует межкультурной эффективности, описан в авторской интегративной модели межкультурного взаимодействия, объединяющей группу теорий коммуникативистского и социально-психологического подходов. В данной модели обоснован вклад неопределенности и тревоги в эффективность межкультурного общения, широко изученный в количественных исследованиях. Целью работы стала проверка представления о роли ситуации неопределенности и тревоги в межкультурном взаимодействии посредством качественного анализа. Исследование проводилось с опорой на теоретическую социально-психологическую модель межкультурного взаимодействия. С помощью метода глубинного интервью и последующего феноменологического анализа данных получено описание эффективной и неэффективной межкультурной коммуникации с точки зрения каждого из четырех аспектов модели: тревоги, неопределенности, социальной идентичности и межгрупповой тревоги. Раскрыто содержание части блоков модели (межкультурные способности, эффективность коммуникации, управление неопределенностью), а также выделен новый блок (управление эмоциями) и определены свойства связей внутри модели (между управлением тревогой и эффективностью коммуникации, между управлением эмоциями и управлением тревогой). Так как качественный анализ позволил уточнить теоретическую интегративную модель межкультурного взаимодействия и выявил дополнительные составляющие модели, развивающие теоретические представления о механизмах, лежащих в основании эффективной и неэффективной коммуникации, результаты данного исследования могут послужить основой для практики подготовки специалистов, работающих в области международных отношений: педагогов поликультурного образования, эйчаров в области международного бизнеса, специалистов межкультурного консалтинга и др.

Ключевые слова: интегративная модель межкультурного взаимодействия, межкультурная компетентность, неопределенность, тревога, социальная идентичность, межгрупповая тревога

© Ткаченко Н.В., Хухлаев О.Е., 2021



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Благодарности и финансирование. Исследование выполнено при поддержке Российского фонда фундаментальных исследований (РФФИ) в рамках научного проекта № 19-013-00892 «Интегративная социально-психологическая модель оценки и прогнозирования эффективности межкультурного взаимодействия».

Введение

В последнее время исследования межкультурного взаимодействия относятся к одной из актуальных проблем социальной психологии. Рассматриваемые часто в контексте развития межкультурной компетентности, они зачастую оставляют без внимания механизмы, которые лежат в основании эффективной или неэффективной коммуникации. Механизм, с помощью которого межкультурная компетентность способствует межкультурной эффективности описан в интегративной модели межкультурного взаимодействия, объединяющей группу теорий коммуникативистского и социально-психологического подходов (Хухлаев, 2020). В данной модели обоснован вклад неопределенности и тревоги в эффективность межкультурного общения, широко изученный в количественных исследованиях (Gudykunst, Nishida, 2001; Hammer et al., 1998; Neuliep, 2012). Целью данного исследования было дополнение указанной модели результатами качественного анализа представлений о роли ситуации неопределенности и тревоги в ситуации межкультурного взаимодействия.

Обзор литературы

Изучение эффективности межкультурного общения, факторов, которые способствуют эффективности, межкультурной компетентности охватывает разные темы исследований (Euwema, Van Emmerik, 2007; Купавская, 2008; Arasaratnam, Doerfel, 2005).

Межкультурное общение как тема исследования рассматривается в контексте междисциплинарной области и охватывает коммуникативистику, психологию, риторику и другие науки, которые имеют большую традицию исследований и теоретическое обоснование. Исследователи выделяют несколько групп теорий межкультурной коммуникации, связанных с идентичностью, адаптацией, последствием взаимодействия, межкультурной компетентностью, и интегральные теории (Солдатова, Шайгерова, 2015). Однако, согласно исследованиям межкультурной компетентности, многие из описанных исследователями моделей оставляют без внимания анализ контекста межкультурного взаимодействия, ситуации общения представителей двух и более культур.

Таким образом, теоретической рамкой настоящего исследования выступает интегративная социально-психологическая модель оценки и прогнозирования эффективности межкультурного взаимодействия (Хухлаев, 2020).

Описывая представленную на рис. 1 модель, мы видим, что рост неопределенности в ситуации межкультурного общения запускает «цепную реакцию»: социальная категоризация обеспечивает условия для роста межгрупповой тревоги, которая в свою очередь, накладывается на тревогу, со-

здаваемую конкретной коммуникативной ситуацией. Тревога стимулирует ощущение неопределенности. Однако в случае наличия межкультурных способностей в сочетании с достаточной осознанностью уровень неопределенности обеспечивает внимательность, но не разрушает коммуникацию и не провоцирует тревогу. В этом случае нет необходимости социальной категоризации – она будет зависеть только от внешнего контекста, но не от личных потребностей партнеров по общению. Таким образом, уменьшается вероятность возникновения выраженной межгрупповой тревоги, что обеспечивает позитивный эмоциональный фон для межкультурного общения. Результатом является эффективная межкультурная коммуникация (Хухлаев, 2020).



Рис. 1. Интегративная социально-психологическая модель оценки и прогнозирования эффективности межкультурного взаимодействия (Хухлаев, 2020)

Figure 1. An integrative socio-psychological model for assessing and predicting the effectiveness of intercultural interaction (Khukhlaev, 2020)

Значительный вклад неопределенности и тревоги в ситуации межкультурного взаимодействия показан в многочисленных исследованиях (Gudykunst, Nishida, 2001; Hammer et al., 1998; Neuliep, 2012). Кроме непосредственно межкультурной эффективности, неопределенность и тревога уменьшают желание взаимодействовать с инокультурным партнером в разных ситуациях (Logan et al., 2015, 2016), снижают качество распространения знаний в многокультурной деловой среде (Presbitero, Attar, 2018). Проблема в том, что все эти исследования не включали реальное измерение межкультурной эффективности в реальных ситуациях. Как писал У. Гудиканст, актуальная (в отличие от воспринимаемой, которая измерялась в указанных выше исследованиях) эффективность может быть и не связана с тревогой и неопределенностью. Для прояснения роли тревоги и неопределенности в реальных ситуациях коммуникации необходим качественный феноменологический анализ.

Таким образом, цель исследования заключается в анализе вклада ситуации неопределенности и тревоги в ситуации межкультурного взаимодействия с помощью качественных методов исследования.

Методы и процедура исследования

Участники исследования. В исследовании приняли участие 3 респондента в возрасте от 30 до 36 лет (табл. 1) – средний возраст составил 33,3 лет ($M = 33,3; SD = 3,1; Me = 34$), все женского пола. Средний профессиональный стаж респондентов составлял 13,3 лет ($M = 13,3; SD = 2,9; Me = 15$). Количество респондентов соответствует требованиям к феноменологическим исследованиям, в рамках которых набор новых случаев завершается, когда исследователь в результате анализа получает повторяющиеся описания (Квале, 2003). В процессе формирования выборки для качественного исследования нет необходимости соблюдения условия ее отражения в генеральной совокупности. Респондентами выступают носители специфического опыта, в данном случае опыта межкультурного взаимодействия, который является предметом исследования: руководитель в международных проектах (А), эйчар в международных компаниях (Б), директор в международной исследовательской школе (В). Описание респондентов представлено в таблице, там же указаны буквенные коды, с помощью которых в описании результатов исследования обозначается авторство прямых цитат из интервью.

Таблица 1 / Table 1

Описание респондентов / Description of respondents				
Код респондента / Respondent code	Стаж работы, лет / Work experience, years	Место проживания / Place of residence	Возраст, лет / Age, years	Пол / Gender
A / A	10	Россия (Москва), Израиль (Тель-Авив) / Russia (Moscow), Israel (Tel Aviv)	30	Ж / F
Б / B	15	Россия (Москва), США (Нью-Йорк) / Russia (Moscow), USA (New York)	34	Ж / F
В / C	15	Россия (Москва) / Russia (Moscow)	36	Ж / F

Метод исследования. Использован метод глубинного интервью, позволяющий подробно и полно получить описание исследуемых феноменов (Квале, 2003).

При разработке гайда интервью делалась опора на теоретическую модель межкультурного взаимодействия (Хухлаев, 2020), которая изучалась в контексте анализа эффективной и неэффективной коммуникации межкультурного взаимодействия. При этом **неэффективная коммуникация** проявляется в процессе своеобразной «цепной реакции», которую запускает рост неопределенности: идентификация способствует росту межгрупповой тревоги, которая действует на контекстную тревогу. В то время как **эффективная коммуникация** характеризуется наличием межкультурных способностей и осознанности, что обеспечивает внимательность. Тем самым уменьшается вероятность тревоги, что приводит к позитивному эмоциональному фону.

Топик-гайд интервью имел следующую структуру:

- I блок – бэкграунд информанта (вопросы об опыте и мотивации работы с иностранцами и частотности взаимодействия с ними);
- II блок – анализ эффективной ситуации межкультурного общения (информанту предлагалось вспомнить пример эффективного общения, прояснялся вопрос о причинах, по которым информант оценивает это общение эффективным. С целью выяснения уровня тревоги и неопределенности прояснялись чувства, которые возникали у информанта в воспоминаемой ситуации);
- III блок – анализ неэффективной ситуации межкультурного взаимодействия (вопросы данного блока повторяли содержание II блока);
- IV блок – завершение интервью (здесь прояснялись отдельные непонятные элементы в ответах информанта, осуществлялся тактичный и бережный выход из ситуации интервью).

Процедура и ход интервью. Интервью проходило по следующему плану. Респондентам предлагалось поговорить об опыте межкультурного взаимодействия. Для этого предлагалось вспомнить пример эффективного и неэффективного опыта межкультурного общения. Исследователь начинал смысловой блок интервью с фразы: «Я предлагаю поговорить о ситуации межкультурного общения, которую вы сами для себя оцениваете как успешную, эффективную (либо неуспешную, неэффективную)». Затем, каждый пример, кейс исследовался с точки зрения следующих аспектов межкультурного взаимодействия: тревоги, неопределенности, идентичности и межгрупповой тревоги. Работу рефлексии, анализа обеспечивали специальные вопросы. Так, исследуя механизм тревоги, мы спрашивали: «Как вы себя ощущали внутри этого общения (этой ситуации)? Что чувствовали?» Если респондент чувствовал затруднение в рефлексии собственных чувств, исследователь помогал, задавая дополнительные вопросы. Например, такие: «Волновала ли вас возможная неудача результатом общения? Почему? Испытывали ли вы чувство внутреннего удовлетворения?». Исследуя кейс с точки зрения параметра неопределенности, исследователь просил: «Опишите, как вы ощущали свои возможности контролировать происходящее, предсказывать поведение инокультурного партнера(ов), понимать его(ее)». Параметры идентичность и межгрупповая тревога прояснялась следующими вопросами: «Как, в какой момент вы задумывались о культурной/этнической/национальной принадлежности партнера(ов) по общению? Что происходило в этот момент с вашим ощущением национальной принадлежности?».

Интервью проводилось через программу видеоконференции; во всех случаях велась видео- и аудиозапись (длительностью от 1 до 1,5 часов).

Аналитическая стратегия. При обработке результатов был использован феноменологический подход, ориентированный на изучение сущности переживания непосредственного опыта респондентов (Creswell, 1997). Его цель – описать смысл изучаемого явления (Starks, Trinidad, 2007).

При кодировании данных феноменологического исследования конкретные утверждения анализируются и классифицируются на релевантные тематике исследования кластеры значений.

Процедура анализа включала в себя следующие этапы:

1) первичное кодирование и объединение полученных кодов в категории в первом интервью;

2) объединение категорий, поиск связи между разными категориями, объединение полученных групп категорий в кластеры в первом интервью;

3) анализ последующих интервью. На этом этапе происходило сопоставление категорий из первого анализа с категориями, выделенными из других интервью, и финальная корректировка категорий в кластеры, связанные с теоретической рамкой исследования (Smith, Osborn, 2007);

4) соотнесение полученных данных с теоретической моделью.

Использовался интерпретативный вариант феноменологического анализа в целях проверки теоретической модели.

Валидность качественного исследования обеспечивается соблюдением правил качественного исследования на этапе сбора, анализа и интерпретации данных (Мельникова и др., 2014).

Выдержки из транскриптов представлены в разделе «Результаты исследования». Они были выбраны с целью проиллюстрировать наполнение выделенных категорий и показать логику связи между ними.

Результаты исследования

Ниже мы последовательно обсудим результаты качественного анализа, представляя сначала анализ эффективной межкультурной коммуникации (МКК), а затем – неэффективной. Примеры МКК представлены в табл. 2.

Эффективная межкультурная коммуникация понималась нашими респондентами как *достижение результата*, в зависимости от цели: «*Когда мы добавляемся на „Фейсбуке“ после того, как расстались. Для меня это самая большая эффективность*» (А).

Также критерием достижения результата в межкультурном общении могут выступать *собственные ощущения* в процессе коммуникации: «*Максимальная открытость, интерес к другому, какое-то участие, внимание, как забота, небезразличие, взаимная помощь, открытость; зрительный, энергетический контакт*» (В).

В случае *эффективной межкультурной коммуникации* респонденты отмечают *динамическое снижение ощущений тревоги*, выраженной в чувстве снижения напряжения (когда ситуация неопределенности снизилась), которое *приводит к чувству облегчения, удовлетворения, к ощущению радости, эйфории* от общения: «*Просто идешь и улыбаешься*» (А).

Между тем *при отсутствии предварительных неопределенностей*, контроль тревоги происходит за счет чувства «тонусного спокойствия», которое обеспечивает эмоцию интереса: «*это... определенный тонус... всегда должен быть. Что-то... можешь, конечно, предсказать, но может быть что-то... не знаешь. Что-то такое неожиданное*» (Б).

Важно отметить, что *эффективная межкультурная коммуникация* может оцениваться как успешная, эффективная не только как *статическая*, заведомо приятная, предсказуемая, но и как *динамическая*, та, которая изначально начиналась как конфликтная, неопределенная, но затем благополучно разрешилась: «*Ситуация воспринималась неоднозначной, я не знала, как от-*

реагирует... испытывала возмущение, чувство взбудораженности, страх, что потеряют ценного сотрудника» (Б); «Я не могу расслабиться, должна находиться в таком, в тонусе, я должна, все центры включены» (В).

Таблица 2 / Table 2

**Примеры эффективной и неэффективной межкультурной коммуникации /
Examples of effective and ineffective intercultural communication (ICC)**

Код / Code	Эффективная МКК / Effective ICC	Неэффективная МКК / Ineffective ICC
A / A	По работе информантка останавливалась в семейных отелях и общение с хозяевами и другими постояльцами переполняло ее особыми чувствами... При знакомстве с новыми людьми, с которыми свели профессиональные задачи, критерием эффективности служит желание продолжать общение в Facebook... Проявление русскости в неформальных встречах с коллегами при совместном приготовлении национальной кухни / On business, the female informant has stayed in family hotels and communication with the owners and other guests overwhelmed her with special feelings... When meeting new people with whom her professional tasks have brought her, the criterion of effectiveness is the desire to continue communicating on Facebook... The manifestation of Russianness in informal meetings with colleagues during the joint preparation of national meals	Взаимодействие в рамках общего ночлега у деловых партнеров в неродной для двух сторон коммуникации стране... Взаимодействие с представителями гостиничного бизнеса в Борнео в рамках профессиональной командировки... / Interaction during a common overnight stay with business partners in a country that is not native for the two parties of communication... Interaction with representatives of the hotel business in Borneo as part of a professional business trip...
Б / В	Взаимодействие с афроамериканцем, с которым информант «заигрывала», провоцируя на дружескую реакцию на свое поведение... Решение вопроса о несоответствии времени с представителем Кении – успешная попытка решения делового вопроса, при котором каждый участник общения остался «при своем» / Interaction with an Afro-American, during which the informant 'flirted', provoking a friendly reaction to her behavior... Solving the issue of the discrepancy of the time with a representative of Kenya is a successful attempt to resolve a business issue, in which each participant in the communication 'agreed to disagree'	Профессиональное взаимодействие с клиентом из Турции, в рамках которого была попытка решить вопрос с помощью «института кумовства» / Professional interaction with a client from Turkey, during which there was an attempt to resolve the issue with the help of the 'institution of nepotism'
В / С	Решение профессиональной задачи с представителем Канады в рамках налаживания международного сотрудничества в сфере образования / Solving a professional problem with a representative of Canada in the framework of establishing international cooperation in the field of education	Профессиональное взаимодействие в рамках международного конгресса с представителем Украины и столкновение на почве национальных чувств / Professional interaction within the framework of an international congress with a representative of Ukraine and a clash based on national feelings

Смена чувств и оценка ситуации неопределенности возникают в том числе за счет **осознанного контроля**: «Я не могу предсказать поведение человека в настоящий момент, проявилось чувство **фоновой тревоги и адреналин с любопытством, игривая составляющая**» (Б).

Также управление ситуацией неопределенности может осуществляться за счет личностных качеств, особых межкультурных способностей, **например любознательности и наблюдательности**: «**Включается исследователь**» (Б).

Другой вариант управления межкультурной коммуникацией может быть обозначен как метапозиция наблюдателя: *«Игривая такая составляющая (включается в коммуникации): а что будет, если... включается такой исследователь»* (Б).

При этом контроль над результатами выражается в оценке рисков текущего коммуникативного контекста: *«Я, конечно, не пойду ночью одна... а когда днем и много народу (запросто могу рискнуть)»* (Б).

Одним из проявлений **межкультурных способностей** выступают особые стратегии управления неопределенностью, которые можно было бы сформулировать как осознание ситуации и конкретные действия по ее преодолению. Ниже выделим несколько видов таких стратегий:

– поиск компромиссов: *«мне удобно такое время, вам такое, давайте выберем средний вариант, устраивающий всех»* (Б);

– знание правил: *«если понимаешь правила, то меньше из-за этого переживаешь, приходится нарабатывать навыки логической борьбы и сдержанности»* (В);

– подстегивание к деятельности: *«я ощущаю обиду, разочарование, но я распутываю клубочек и подстегиваю к деятельности»* (В);

– способность сдерживаться: *«приходится волну глотать, успокаиваться и изучать формальную сторону»* (В).

Также выделим специфические черты, проявляющиеся в эффективной межкультурной коммуникации:

– интуиция: *«если чувствуешь контекст, то меньше из-за этого переживаешь»* (В);

– внимательность: *«вот, нужна внимательность (так как не знаешь где можешь задеть человека)»* (В).

В ситуации эффективной коммуникации **статического типа**, когда изначально не было трудности и, соответственно, необходимости ее разрешать, можно отметить отсутствие идентификации, социальной категоризации: *«В хороший момент я чувствую, что мы вообще все без национальности»* (А).

Если идентичность актуализировалась, то она проявлялась не в феномене межгрупповой дифференциации (аутгрупповая дискриминация и ингрупповой фаворитизм), а как своего рода коммуникативный «мостик», в ее презентационном, фестивально-праздничном и позитивном варианте: *«Моя русскость проявляется, когда я в дружеской обстановке готовлю русскую еду и рассказываю о культуре»* (А).

В случае же **динамического** типа коммуникации, когда эффективность коммуникации оценивается как результат некоторого преодоления, этническая идентичность оценивается как актуализированная и проявляется в осознании групповых границ: *«Вот это русское авось. Возможно все. И зачастую нет плана б, с и даже плана а»* (А); *«(Я) напоминала себе, что это человек из другой культуры, с другими нормами. С самого начала своя идентичность была актуализирована»* (Б).

Далее опишем результаты изучения неэффективной межкультурной коммуникации.

Неэффективную межкультурную коммуникацию, так же как и эффективную, оценивают через эмоции, но не приносящие удовольствия: «*Это общение, которое не приносит удовольствие. Неэффективно*» (А).

Также в качестве неэффективной оценивается коммуникация, которая не приводит к ожидаемой цели: «*Это когда ты знаешь, что после этого я никогда больше не напишу, не поздравлю с днем рождения или не поздравлю с Рождеством. (Как бы говоря) „Спасибо за ночлег, пока“*» (А).

При этом **чувство тревоги** выражается в целой палитре осознаваемых и ярких чувств и эмоций: злость, ощущение незащитности, напряжение, страх, унижение, растерянность, отчаяние, боль, одиночество.

В оценке последствий неэффективной коммуникации, респондентами испытываются в том числе экзистенциальные переживания: «*Ты настолько один, насколько можно быть одиноким в другой стране*» (А).

В ситуации неэффективной коммуникации могут не действовать привычные стратегии общения: «*Зрительный контакт и открытость не срабатывают в коммуникации с канадкой*» (В).

В неэффективной коммуникации в целом именно повышенная **ситуация неопределенности** запускает весь спектр острых переживаний, описанных выше.

Ситуация неопределенности выражается в переживании, когда:

– не можешь предсказать поведение партнера: «*Не ожидала подвоха и открылась (с радостью приняла подарок)*» (В);

– не знаешь язык: «*Чувство дискомфорта, из-за того, что ничего не знаю*» (В);

– не контролируешь ситуацию привычным способом: «*Контроль ситуации просто 0 (когда на рынке продают без ценников, и ты чувствуешь, что тебя обманывают)*» (А).

Обсуждение результатов

Обобщая полученные результаты, можно сказать, что эффективная межкультурная коммуникация становится возможной за счет наличия осознаваемой цели и/или вследствие особых приятных ощущений, возникающих в процессе общения. При этом коммуникация может быть как статической, то есть изначально оцениваемой как позитивная, так и динамической, которая преобразовывается в позитивно оцениваемую коммуникацию вследствие работы особых стратегий контроля неопределенности и уровня тревоги. Также важнейшими предпосылками эффективной коммуникации выступают особые межкультурные черты, такие как интерес и открытость, являющиеся значимыми факторами межкультурной компетентности. В целом можно отметить, что именно ярко выраженные позитивные эмоции и способствуют выработке особых стратегий по контролю неопределенности, обеспечивая как контроль уровня тревоги, так и делая возможной реализацию коммуникации по динамическому сценарию. То есть межкультурная коммуникация, изначально оцениваемая как неэффективная, с неочевидными последствиями, за счет позитивного эмоционального фона и наличия ясно осознаваемых целей не приведет «к провалу» и не станет неэффективной.

Анализируя результат качественного анализа эффективной коммуникации с точки зрения его соотношения с теоретическим описанием интегративной модели межкультурного взаимодействия (Хухлаев, 2020), выделим следующие особенности и отличия. В теории при наличии межкультурных способностей и осознанности обеспечивается внимательность, что приводит к эффективности в коммуникации. Полученные данные подтверждают, что межкультурные способности обеспечивают эффективную коммуникацию. Но вместе с этим важно наличие коммуникативной цели у партнеров по общению. Проверка модели позволила также описать механизм, благодаря которому уровень неопределенности и тревоги не разрушает коммуникацию. Это происходит за счет особых коммуникативных стратегий, описанных выше, и обеспечивается управлением эмоциями. Особое место занимает предположение о том, что в случае эффективной коммуникации нет необходимости в социальной категоризации, которая зависит от внешнего контекста, но не от личных потребностей партнеров по общению. Результаты исследования показывают, что в случае позитивно заряженного общения возникает потребность социальной идентификации по этническому признаку. В теоретической модели указано, что уменьшение вероятности межгрупповой тревоги обеспечивает позитивный эмоциональный фон. В исследовании проявился обратный феномен: позитивно заряженные эмоции могут способствовать снижению уровня тревоги и неопределенности.

Неэффективная межкультурная коммуникация определяется как коммуникация, которая не приносит удовольствия. Яркие негативные эмоции как будто делают невозможным управление тревогой и, как следствие, блокируют выработку стратегий по их преодолению, что происходит в случае эффективной коммуникации. Чувство неопределенности усиливается и подкрепляется повышением уровнем тревоги, которая выражается в неспособности предсказать поведение партнера, в незнании языка общения, в невозможности срабатывании привычных для партнеров способов управления коммуникацией.

С точки зрения теории (Хухлаев, 2020) неэффективная коммуникация может быть следствием особой цепной реакции, при которой социальная категоризация обеспечивает условия для роста межгрупповой тревоги. Проверка теоретической модели подтвердила, что неопределенность усиливается уровнем тревоги, входя в резонанс и обеспечивая цепную реакцию. Но вместе с тем, как и в случае эффективной коммуникации, особую роль в этом играют эмоции, но в данном случае негативно заряженные. Они в свою очередь способствуют усилению уровня тревоги и неопределенности. Сильные негативные эмоции не позволяют партнерам по общению применить стратегии по контролю тревоги и неопределенности. Также, в отличие от эффективной, неэффективная межкультурная коммуникация оценивается респондентами как коммуникация, которая не имеет цели. Или же эта цель недостаточно сильная, понятная только одному из участников взаимодействия.

Результаты исследования позволили уточнить и дополнить теоретическую модель межкультурного взаимодействия. Опора на гайд интервью, построенного в логике теоретической модели, позволила получать ответы и

рассуждения респондентов, их анализ эффективной и неэффективной межкультурной коммуникации в рамках теоретических предположений, указанных в теоретическом обосновании модели (Хухлаев, 2020). Полученные транскрибированные тексты интервью, будучи последовательно проанализированными, позволили выделить насыщение категорий и взаимосвязей между теоретическими блоками, а проведенный феноменологический анализ позволил выделить дополнительные составляющие модели и подробное содержание многих из ее блоков (рис. 2).

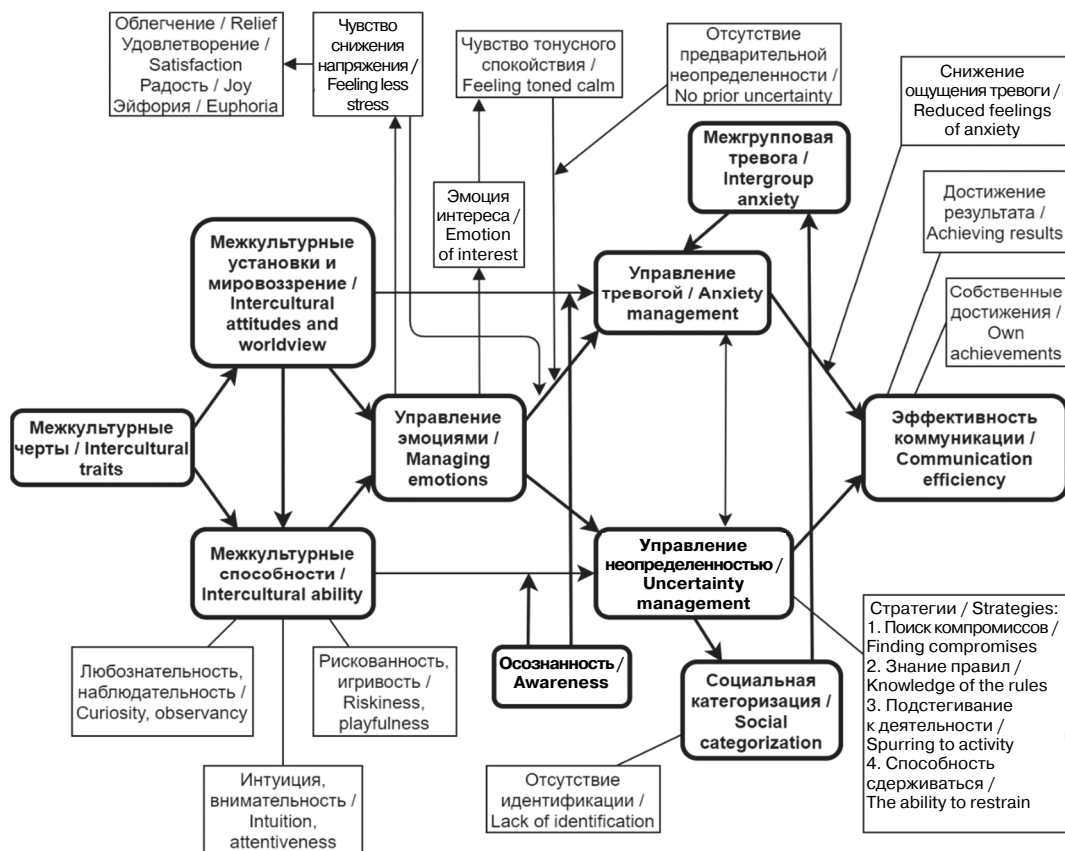


Рис. 2. Уточнение интегративной социально-психологической модели оценки и прогнозирования эффективности межкультурного взаимодействия методами качественного анализа
Figure 2. Adjustment of the integrative socio-psychological model for assessing and predicting the effectiveness of intercultural interaction by methods of qualitative analysis

Сравнение теоретической и уточненной модели, представленной на рис. 2, позволяет говорить о том, что в результате качественного анализа получены данные, раскрывающие содержание части блоков модели. А именно: межкультурные способности, эффективность коммуникации, управление неопределенностью. Также выделен новый блок – управление эмоциями и определены свойства связей внутри модели: между управлением тревогой и эффективностью коммуникации, управлением эмоциями и управлением тревогой.

Как показано на рис. 2, межкультурные черты, включающие межкультурные способности и межкультурные установки, влияют на управление тре-

вогой и неопределенностью, и данное влияние обеспечивается особыми способами управления эмоциями. В качестве иллюстрирующего примера на рисунке приведены «эмоция интереса» и «чувство снижения напряжения», которые способствуют ярко выраженным эмоциям «радость, эйфория и т. п.», что приводит к чувству «снижение напряжения» и способствует управлению тревогой. Также управление неопределенностью осуществляется с помощью специфических стратегий в межкультурной коммуникации, а именно «поиска компромиссов, знания правил и т. п.».

Заключение

Согласно авторской теоретической модели, эффективная коммуникация реализуется при условии межкультурных способностей с достаточно высоким уровнем осознанности, который контролирует ситуацию неопределенности. Исследование в целом подтвердило теоретическую социально-психологическую интегративную модель межкультурного взаимодействия, уточнив содержание отдельных блоков модели и выделив дополнительные связи между ними. Так, межкультурные способности, которые раскрылись в категориях «любопытность» и «наблюдательность», «интуиция» и «внимательность», «рискованность» и «игривость», определенным образом могут влиять на управление эмоциями (в частности, эмоцию интереса). Социальная категоризация в случае эффективной коммуникации проявлялась в нейтральном или «фестивально-праздничном» варианте и не проявлялась в межгрупповой дифференциации. Установлено, что на снижение ситуации неопределенности в случае эффективной коммуникации действуют особые стратегии в межкультурной компетентности (поиск компромиссов, знание правил, подстегивание к деятельности, способность сдерживаться).

В то же время неэффективная коммуникация, согласно теоретической модели, реализуется через рост неопределенности, в которой социальная категоризация обеспечивает условия для роста межгрупповой тревоги, и она в свою очередь стимулирует ощущение неопределенности. В исследовании конкретизирован описанный выше механизм. Ситуация неопределенности в коммуникации запускает палитру очень ярких и негативных переживаний (злость, беззащитность, напряжение и т. п.), и, похоже, именно это делает невозможным контроль ситуации или снижает его. Также в случае неэффективной коммуникации не срабатывают привычные коммуникативные стратегии, которые в эффективной коммуникации являются хорошим подспорьем для управления неопределенностью.

В целом качественный анализ позволил уточнить теоретическую интегративную модель межкультурного взаимодействия, а также выявить дополнительные составляющие модели, которые развивают теоретические представления о механизмах, лежащих в основании эффективной и неэффективной коммуникации.

В завершение необходимо упомянуть об **ограничениях** применения полученных результатов. Несмотря на то что качественный анализ продвинул понимание внутренних механизмов межкультурной коммуникации с точки зрения феноменологии, данная модель нуждается в последующих проверках на надежность и валидность количественными методами исследования.

Список литературы

- Квале С. Исследовательское интервью. М.: Смысл, 2003. 301 с.
- Кунавская А.С. Развитие этнокультурной компетентности подростка методом социально-психологического тренинга: автореферат дис. ... канд. психол. наук. М.: МГУ, 2008. 24 с.
- Мельникова О.Т., Кричевец А.Н., Гусев А.Н., Бусыгина Н.П., Хорошилов Д.А., Барский Ф.И. Критерии оценки качественных исследований // Национальный психологический журнал. 2014. № 2 (14). С. 49–51. <https://doi.org/10.11621/npj.2014.0206>
- Солдатова Г.У., Шайгерова Л.А. Рефлексия множественности выбора в психологии межкультурных коммуникаций // Психологические исследования. 2015. Т. 8. № 40. С. 10.
- Хухлаев О.Е. Интегративная социально-психологическая модель оценки и прогнозирования эффективности межкультурного взаимодействия // Социальная психология и общество. 2020. Т. 11. № 4. С. 26–41. <https://doi.org/10.17759/sps.2020110403>
- Arasaratnam L., Doerfel M. Intercultural communication competence: identifying key components from multicultural perspectives // International Journal of Intercultural Relations. 2005. Vol. 29. No. 2. Pp. 137–163. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2004.04.001>
- Creswell J.W. Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions. Thousand Oaks, CA: Sage, 1997. 450 p.
- Euwema M.C., van Emmerik I.J.H. Intercultural competencies and conglomerated conflict behaviors in intercultural conflicts // International Journal of Intercultural Relations. 2007. Vol. 31. No. 4. Pp. 427–441. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2006.11.001>
- Gudykunst W.B., Nishida T. Anxiety, uncertainty, and perceived effectiveness of communication across relationships and cultures // International Journal of Intercultural Relations. 2001. Vol. 25. No. 1. Pp. 55–71. [https://doi.org/10.1016/S0147-1767\(00\)00042-0](https://doi.org/10.1016/S0147-1767(00)00042-0)
- Hammer M.R., Wiseman R.L., Rasmussen J.L., Brusckhe J.C. A test of anxiety/uncertainty management theory: the intercultural adaptation context // Communication Quarterly. 1998. Vol. 46. No. 3. Pp. 309–326. <https://doi.org/10.1080/01463379809370104>
- Logan S., Steel Z., Hunt C. Intercultural willingness to communicate within health services: investigating anxiety, uncertainty, ethnocentrism and help seeking behaviour // International Journal of Intercultural Relations. 2016. Vol. 54. Pp. 77–86. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2016.07.007>
- Logan S., Steel Z., Hunt C. Investigating the effect of anxiety, uncertainty and ethnocentrism on willingness to interact in an intercultural communication // Journal of Cross-Cultural Psychology. 2015 Vol. 46. No. 1. Pp. 39–52. <https://doi.org/10.1177/0022022114555762>
- Neuliep J.W. The relationship among intercultural communication apprehension, ethnocentrism, uncertainty reduction, and communication satisfaction during initial intercultural interaction: an extension of anxiety and uncertainty management (AUM) theory // Journal of Intercultural Communication Research. 2012. Vol. 41. No. 1. Pp. 1–16. <https://doi.org/10.1080/17475759.2011.623239>
- Presbitero A., Attar H. Intercultural communication effectiveness, cultural intelligence and knowledge sharing: extending anxiety-uncertainty management theory // International Journal of Intercultural Relations. 2018. Vol. 67. Pp. 35–43. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2018.08.004>
- Smith J.A., Osborn M. Interpretative phenomenological analysis // Qualitative Psychology / ed. by J.A. Smith. London: Sage Publications, 2007. Pp. 53–80.
- Starks H., Trinidad S.B. Choose your method: a comparison of phenomenology, discourse analysis, and grounded theory // Qualitative Health Research. 2007. Vol. 17. No. 10. Pp. 1372–1380. <https://doi.org/10.1177/1049732307307031>

История статьи:

Поступила в редакцию 24 июня 2021 г.

Принята к печати 15 июля 2021 г.

Для цитирования:

Ткаченко Н.В., Хухлаев О.Е. Интегративная модель межкультурного взаимодействия: опыт качественного анализа // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Психология и педагогика. 2021. Т. 18. № 3. С. 459–474. <http://dx.doi.org/10.22363/2313-1683-2021-18-3-459-474>

Сведения об авторах:

Ткаченко Наталья Владимировна, кандидат психологических наук, доцент кафедры этнопсихологии и психологических проблем поликультурного образования, Московский государственный психолого-педагогический университет. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0315-8511>, eLIBRARY SPIN-код: 9214-5834. E-mail: tkachenkonv@mgppu.ru

Хухлаев Олег Евгеньевич, кандидат психологических наук, заведующий кафедрой этнопсихологии и психологических проблем поликультурного образования, Московский государственный психолого-педагогический университет. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4620-9534>, eLIBRARY SPIN-код: 7510-5633. E-mail: huhlaevoe@mgppu.ru

DOI 10.22363/2313-1683-2021-18-3-459-474

Research article

An Integrative Model of Intercultural Interaction: A Qualitative Analysis Experience

Natalya V. Tkachenko  , Oleg E. Khukhlaev 

Moscow State University of Psychology and Education,
29 Sretenka St, Moscow, 127051, Russian Federation

 tkachenkonv@mgppu.ru

Abstract. The study of intercultural interaction has recently become one of the topical problems of social psychology. Considered often in the context of developing intercultural competence, they nevertheless ignore the mechanisms that underlie the causes of effective or ineffective communication. The mechanism by which intercultural competence contributes to intercultural efficiency is described in an integrative model of intercultural interaction, which unites a group of theories of communicativistic and socio-psychological approaches. This model substantiates the contribution of uncertainty and anxiety to the effectiveness of intercultural communication, which has been widely studied in quantitative studies. The aim of the study is to test the idea of the role of the situation of uncertainty and anxiety in the situation of intercultural interaction using qualitative analysis. The research was carried out based on a theoretical socio-psychological model of intercultural interaction. Using the in-depth interview method and subsequent phenomenological data analysis, a dense description of effective and ineffective intercultural communication was obtained from the point of view of each of the four aspects of the model: anxiety, uncertainty, social identity and intergroup anxiety. As a result of the analysis, data were obtained that reveal the content of some of the blocks of the model (intercultural abilities, communication efficiency, management of uncertainty), as well as a new block (emotion management) was identified and the properties of connections (between anxiety management and communication efficiency, between emotion management and anxiety management) were highlighted. Since the qualitative analysis made it possible to adjust the theoretical integrative model of intercultural interaction,

and also revealed additional components of the model that develop theoretical ideas about the mechanisms underlying effective and ineffective communication, the results of this study can serve as a basis for the practice of the training of specialists working in the field of international relations: teachers of multicultural education, HRs in the field of international business, specialists in intercultural consulting, etc.

Key words: an integrative model of intercultural interaction, intercultural competence, uncertainty, anxiety, social identity, intergroup anxiety

Acknowledgements and Funding. The study was carried out with the financial support of the Russian Foundation for Basic Research (RFBR) as part of the Research Project No. 19-013-00892 “An integrative socio-psychological model for assessing and predicting the effectiveness of intercultural interaction.”

References

- Arasaratnam, L., & Doerfel, M. (2005). Intercultural communication competence: Identifying key components from multicultural perspectives. *International Journal of Intercultural Relations*, 29(2), 137–163. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2004.04.001>
- Creswell, J.W. (1997). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Euwema, M.C., & van Emmerik, I.J.H. (2007). Intercultural competencies and conglomerated conflict behaviors in intercultural conflicts. *International Journal of Intercultural Relations*, 31(4), 427–441. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2006.11.001>
- Gudykunst, W.B., & Nishida, T. (2001). Anxiety, uncertainty, and perceived effectiveness of communication across relationships and cultures. *International Journal of Intercultural Relations*, 25(1), 55–71. [https://doi.org/10.1016/S0147-1767\(00\)00042-0](https://doi.org/10.1016/S0147-1767(00)00042-0)
- Hammer, M.R., Wiseman, R.L., Rasmussen, J.L., & Bruschke, J.C. (1998). A test of anxiety/uncertainty management theory: The intercultural adaptation context. *Communication Quarterly*, 46(3), 309–326. <https://doi.org/10.1080/01463379809370104>
- Khukhlaev, O.E. (2020). Integrative socio-psychological model for assessment and forecasting the effectiveness of intercultural interaction. *Social Psychology and Society*, 11(4), 26–41. (In Russ.) <https://doi.org/10.17759/sps.2020110403>
- Kupavskaya, A.S. (2008). *Razvitie etnokul'turnoi kompetentnosti podrostka metodom sotsial'no-psikhologicheskogo treninga*: Abstract of Ph.D. in Psychology Thesis. Moscow: Lomonosov Moscow State University. (In Russ.)
- Kvale, S. (2003). *Issledovatel'skoe interv'yuu*. Moscow: Smysl Publ. (In Russ.)
- Logan, S., Steel, Z., & Hunt, C. (2015). Investigating the effect of anxiety, uncertainty and ethnocentrism on willingness to interact in an intercultural communication. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 46(1), 39–52. <https://doi.org/10.1177/0022022114555762>
- Logan, S., Steel, Z., & Hunt, C. (2016). Intercultural willingness to communicate within health services: Investigating anxiety, uncertainty, ethnocentrism and help seeking behavior. *International Journal of Intercultural Relations*, 54, 77–86. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2016.07.007>
- Melnikova, O.T., Krichevets, A.N., Gusev, A.N., Busygina, N.P., Khoroshilov, D.A., & Barskiy, F.I. (2014). Criteria for the evaluation of qualitative research. *National Psychological Journal*, 2(14), 49–51. (In Russ.) <https://doi.org/10.11621/npj.2014.0206>
- Neuliep, J.W. (2012). The relationship among intercultural communication apprehension, ethnocentrism, uncertainty reduction, and communication satisfaction during initial intercultural interaction: An extension of anxiety and uncertainty management (AUM) theory. *Journal of Intercultural Communication Research*, 41(1), 1–16. <https://doi.org/10.1080/17475759.2011.623239>

- Presbitero, A., & Attar, H. (2018). Intercultural communication effectiveness, cultural intelligence and knowledge sharing: Extending anxiety-uncertainty management theory. *International Journal of Intercultural Relations*, 67, 35–43. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2018.08.004>
- Smith, J.A., & Osborn, M. (2007). Interpretative phenomenological analysis. In J.A. Smith (Ed.), *Qualitative Psychology* (pp. 53–80). London: Sage Publications.
- Soldatova, G.U., & Shaigerova, L.A. (2015). Refleksiya mnozhestvennosti vybora v psikhologii mezhkul'turnykh kommunikatsii. *Psikhologicheskie Issledovaniya*, 8(40), 10. (In Russ.)
- Starks, H., & Trinidad, S.B. (2007). Choose your method: A comparison of phenomenology, discourse analysis, and grounded theory. *Qualitative Health Research*, 17(10), 1372–1380. <https://doi.org/10.1177/1049732307307031>

Article history:

Received 6 February 2021

Revised 9 July 2021

Accepted 15 July 2021

For citation:

Tkachenko, N.V., & Khukhlaev, O.E. (2021). An integrative model of intercultural interaction: A qualitative analysis experience. *RUDN Journal of Psychology and Pedagogics*, 18(3), 459–474. (In Russ.) <http://dx.doi.org/10.22363/2313-1683-2021-18-3-459-474>

Bio notes:

Natalya V. Tkachenko, PhD in Psychology, is Associate Professor of the Department of Ethnopsychology and Psychological Problems of Multicultural Education, Moscow State Psychological and Pedagogical University. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0315-8511>, eLIBRARY SPIN-code: 9214-5834. E-mail: tkachenkonv@mgppu.ru

Oleg E. Khukhlaev, PhD in Psychology, is Head of the Department of Ethnopsychology and Psychological Problems of Multicultural Education, Moscow State Psychological and Pedagogical University. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4620-9534>, eLIBRARY SPIN-code: 7510-5633. E-mail: huhlaevoc@mgppu.ru