

УДК 316.6(075); 159.922.4(075)

Л.Г. Почебут

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ: ТОЛЕРАНТНОСТЬ ИЛИ АССЕРТИВНОСТЬ

В статье представлена теория межкультурной коммуникативной компетентности. Цель статьи – в выделении компонентов межкультурной коммуникативной компетентности. Компонентами компетентности являются культурологические знания и умения; адекватность в кросс-культурных контактах, толерантность, ассертивность и сенситивность. В статье проанализированы философские принципы взаимодействия между людьми, психологические основы межкультурных коммуникаций. Предложено четыре социально-психологических принципа, способствующих успеху партнеров в межкультурной коммуникации. Доказывается, что в условиях сложных современных процессов миграции в настоящее время эффективнее переходить от толерантного поведения к ассертивному, основанному на умении защищать собственные интересы, не игнорируя интересы партнеров. В результате теоретического исследования описаны социально-психологические приемы ассертивного поведения. В заключении приводятся наиболее эффективные тактики ассертивности: поиск общих интересов, отсутствие дискриминации, нацеленность на достижение своих целей, опора на нормы взаимодействия, активность и доброжелательность в общении.

Ключевые слова: межкультурная коммуникативная компетентность, толерантность, ассертивность, сенситивность, принципы и правила межкультурной коммуникации.

В настоящее время в связи с ростом миграции обостряются межэтнические отношения. Ориентация современных обществ на межкультурное сотрудничество, деловое партнерство, туризм в различные страны мира сталкивается с множеством трудностей. Преодоление трудностей требует от людей грамотного подхода к общению с представителями других культур. В межкультурных коммуникациях люди постоянно сталкиваются со случаями психологического сходства и различия между представителями своей и чужой культур. Психологическая готовность человека к межкультурным коммуникациям обусловлена уровнем его коммуникативной компетентности, толерантности и ассертивности. Предотвратить агрессию, экстремизм, ксенофобию и терроризм возможно только на основе ориентации каждого человека на содружество культур, на мирные и добровольные принципы взаимодействия, приверженность идеям толерантности, добрососедства, уважение прав и обязанностей разных народов, признание равноправия и равноценности всех культур мирового сообщества.

Межкультурная коммуникативная компетентность – это позитивное отношение к представителям различных культур, умение понимать и взаимодействовать с ними. Получение знаний о своей и других культурах (языке, истории, искусстве, литературе, архитектуре, мифологии и фольклоре, религии и пр.) способствует формированию межкультурной коммуникативной компетентности. Однако знаний о культурных особенностях недостаточно, необходимо также развитие умений, навыков, специфической способности к общению с представителями других народов и культур.

В структуру межкультурной коммуникативной компетентности следует включать следующие компоненты:

1. Культурологические знания;
2. Умения и навыки грамотного общения с представителями своей и чужой культур;
3. Ассертивность и толерантность как особое отношение к людям, выражающееся в уважении к другим людям и заинтересованности (в ситуации общения) и умении защищать свои права, сохранять собственную идентичность и устойчивость к влиянию со стороны представителей иной культуры.
4. Социально-психологическая сенситивность – чувствительность к состояниям и переживаниям других людей, эмпатические способности.
5. Доверие к людям, отсутствие предубеждений и предрассудков, этноцентризма и ксенофобии.
6. Отсутствие проявлений дискриминации в отношении представителей иной культуры, приверженность культурно одобряемым нормам взаимодействия.

Мы разработали следующие положения теории межкультурной коммуникативной компетентности:

1. В основе межкультурной коммуникативной компетентности заложена общая коммуникативная компетентность личности.

2. Межкультурная коммуникативная компетентность включает когнитивные, эмоциональные и поведенческие составляющие.

3. Когнитивные составляющие межкультурной коммуникативной компетентности развиваются в процессе социализации личности в ходе усвоения знаний и формирования представлений о других народах и их культурах.

4. Эмоциональные и поведенческие составляющие межкультурной коммуникативной компетентности развиваются непосредственно в ходе контактов с представителями иных культур.

5. Повышению уровня межкультурной коммуникативной компетентности способствует усвоение специальных философских и психологических знаний и умений.

6. Философскую основу составляют идеи и принципы, способствующие развитию коммуникативной компетентности личности.

7. Психологическая основа заложена в таких личностных характеристиках, как приверженность нормам взаимодействия, проявление доверия, толерантности, ассертивности и сенситивности.

8. Соблюдение человеком специальных принципов и правил приводит к успешной межкультурной коммуникации.

В истории философии были выдвинуты идеи об особенностях психологии различных народов. Кратко сформулируем основные их принципы.

Философские принципы межкультурной коммуникации

1. Принцип историзма основан на идее развития духовной сферы народов, на изменении их психологии в процессе истории (К. Гельвеций, Д. Юм, В.Г. Белинский, Н.А. Добролюбов, Н.Г. Чернышевский).

2. Принцип влияния географических и социальных факторов на развитие психологии народов (Ш. Монтескье, К. Гельвеций, Д. Юм, И. Гердер). Большое внимание географическим условиям жизнедеятельности этнической общности уделял великий российский ученый Л.Н. Гумилев.

3. Принцип преемственности в способах деятельности, выживания, созидания культурных ценностей, устройства общества (И. Кант).

4. Принцип равенства всех народов (К. Гельвеций, Н.Г. Чернышевский) утверждает, что нет народа избранного и нет народа гонимого, отсталого, примитивного. В психологическом отношении народы равны, что позднее показано в кросс-культурных исследованиях.

5. Принцип объективности (И. Кант, Н.А. Бердяев) опирается на идею о том, что в психологических особенностях каждого народа встречаются и позитивные и негативные черты. Так, например, по данным наших исследований, русскому народу присуще сочетание таких черт, как трудолюбие и лень, умение быстро собраться и организовать в экстремальной ситуации и слишком долго раскачиваться, прежде чем приступить к важному делу.

6. Принцип диалектического соотношения общечеловеческого, социального и этнического в психике людей (Н.Г. Чернышевский). Ориентация общества исключительно на социальные ценности, опора на классовые приоритеты приводят к забвению собственной национальной культуры, к критическому или в лучшем случае очень настороженному отношению к творениям мировой культуры. С другой стороны, ориентация на этнические ценности, что характерно для традиционных обществ, где подчиненность личности обычаям, традициям, ритуалам, этническим нормам и стереотипам, тормозит их развитие. Доминирование исключительно этнических ценностей приводит к отказу общества от познания других культур. Общество концентрируется исключительно на своих национальных интересах, что порождает национализм, шовинизм и пр. Наконец, преобладание в обществе ориентации на другие культуры, их ценности, пути развития приводит к отрыву общества от своей национальной культуры (декультуризации), приверженности массовой «квазикультуре». Гармоничное развитие общества существует при условии баланса, равномерного распределения общечеловеческих, социальных и этнических ценностей, взаимовлияния и взаимопроникновения культур.

При опоре на философские принципы возможна дальнейшая проработка социально-психологических подходов и принципов межкультурной коммуникативной компетентности, основанных на идеях гуманности, объективности, толерантности.

Социально-психологические принципы межкультурной коммуникации.

Мы предлагаем придерживаться следующих принципов в межкультурной коммуникации:

1. *Понимание культурных различий способствует эффективному межкультурному общению и взаимодействию.* Человек должен не просто соглашаться с тем, что различия существуют, но понимать сущность этих различий, знать и принимать специфику иной культуры, учитывая эту специфику в своем поведении.

2. *В процессе межкультурной коммуникации важна ориентация на будущее, а не на прошлое.* Вступая в межкультурное общение, необходимо знать прошлое, историю своего и чужого народа, их культуру, искусство, литературу, историю взаимоотношений между ними. Однако доминирующей должна быть ориентация на будущее: на то, как два наших народа будут жить дальше на нашей прекрасной Земле, как они будут сотрудничать, торговать, обмениваться туристами, создавать союзы, международные ассоциации, совместные предприятия. Важна ориентация на потомков, а не на предков. В межкультурной коммуникации необходимо смотреть в будущее, не вспоминая прошлые обиды.

3. *Цель межкультурной коммуникации – приоритет соблюдения своих интересов в своей культуре; приоритет соблюдения интересов представителя иной культуры в его культуре.* Необходимо специфичный подход к соблюдению интересов представителей двух культур. В межкультурном взаимодействии необходима защита не только своих собственных интересов, но и интересов своего народа в целом. Поэтому, в зависимости от того, на чьей территории происходит коммуникация и интересы какого народа обсуждаются, необходима приоритетная защита интересов этого народа и его представителей.

4. *Межкультурная коммуникация терпит неудачу в следующих случаях:*

- а) отвержения и резкой критики ценностей, принятых в иной культуре;
- б) оскорбления национальных чувств;
- в) унижения национального достоинства.

Постоянная готовность человека к восприятию, пониманию и принятию чужих этнических стереотипов поведения, нравов, обычаев, интересов, культурных ценностей способствует успешной межкультурной коммуникации. Существуют три основы психологической готовности к межэтническому общению: когнитивная, поведенческая и эмоциональная.

Когнитивная основа ориентирована на определение того, что необходимо, чтобы конструктивно общаться с представителями другого этноса. Она включает:

- знание и понимание коммуникативной символики своего народа и своей культуры;
- знание и понимание коммуникативной символики другого народа и его культуры;
- признание равноценности, равнозначности всех народов и их культур.

Для этого необходим выход за пределы этноцентричного восприятия окружающего культурного мира, отказ от идей национализма и расизма, переоценка абсолютизации сходства между культурами, игнорирования любой специфики и переход к идеям релятивизма. Релятивизм предполагает понимание существенных различий между культурами, чувство уважения к представителям каждого народа, следование правилу: все культуры разные, но равноценные. Идеи релятивизма нацеливают человека на предельное внимание к культурным различиям, понимание и уважение этих различий, соблюдение чувства собственного достоинства и достоинства представителя другой культуры.

Поведенческая основа опирается на способы и приемы эффективных коммуникаций и реализуется по этапам.

Первый этап: наблюдение за поступками, словами, жестами, поведением в целом других людей; эффективное использование приемов активного слушания, активного видения и активного чувствования.

Второй этап: адекватная интерпретация и понимание поведения представителя другого народа помогает понять, что означает то или иное поведение либо действие в другой культуре. Чтобы не допустить субъективной интерпретации действий других людей с позиций этноцентризма и, соответственно, непонимания, потери контакта, возникновения когнитивного диссонанса, необходимо использовать коммуникативную ориентацию, которая состоит из двух фаз. Первая фаза – подготовительная, предполагает эмоциональный настрой на взаимодействие с представителем иной культуры и актуализацию в сознании всех знаний специфики этой культуры: языка, обрядов, традиций, коммуникативной символики и пр. Вторая фаза – активное действие – предполагает верную ориентацию в реальной коммуникативной ситуации.

Третий этап: умение делать выводы и давать оценку соответствия своего поведения и межкультурной ситуации. Необходимо прийти к пониманию того, что другие люди могут думать, чувствовать и действовать иначе, не так, как принято в Вашей культуре в аналогичных ситуациях. Принятые у других стереотипы поведения, символизирующие их состояния или отношения, можно и нужно принять для эффективного развития будущих контактов, возможно принимать людей такими, какие они есть. Все это приводит к расширению культурного кругозора и к общему выводу: то, какие все мы есть, и ценно для нас всех, каждый из нас знает и уважает и свою национальную культуру и национальную культуру других народов.

Эмоциональная основа предполагает анализ чувств и психических состояний при общении с представителями другого этноса и также расположено поэтапно.

На первом этапе нецелесообразна закрытость в общении; напротив: предполагается открытость, естественность собственного поведения, информирование партнера о своих интересах, ценностях, нормах, обычаях и традициях. При контакте с представителями других этносов что-либо скрывать в специфике своего этнического поведения, стесняться или стыдиться нецелесообразно. Коммуникативная закрытость может вызвать у партнера подозрение в неискренности, что может привести к утрате эмоционального контакта. Негативное отношение или стыд за свою этническую общность может способствовать развитию у партнера чувства национального превосходства и, следовательно, к неравноправному, неравноценному общению.

На втором этапе проявляется искренний интерес к представителям другого народа, их культуре, ценностям, традициям и стереотипам поведения. Общение строится по схеме: «В данной ситуации у нас принято поступать так, а как принято у Вас?». То есть целесообразно не только сориентировать партнера в стереотипах поведения, принятых в собственном этносе (задача первой ступени), но и поинтересоваться правилами поведения, принятыми в его культуре, выражая при этом искренний интерес.

На третьем этапе необходимо достигнуть эмоционального принятия, то есть осуществить переход от сопереживания к сочувствию, к восприятию мира глазами и ушами представителей другой культуры. Это обязательное условие эффективного межкультурного общения. Однако принятие и сочувствие не означает полного растворения в иной культуре, утрату своей этнической идентичности. Достижение уровня принятия предполагает естественную интеграцию в другую культуру. Люди стремятся к свободному, равноправному межкультурному диалогу и сотрудничеству. Достижение этого наивысшего уровня межкультурного взаимопонимания и принятия возможно только тогда, когда обе стороны искренне заинтересованы в мирных, добрососедских взаимоотношениях и сотрудничестве и опираются на вышеизложенные основания.

Проявление чувств при межкультурном взаимодействии отличается от проявления чувств при внутрикультурном взаимодействии. Открытость и интенсивность проявления чувств в разных культурах значительно отличается. Это может привести к ошибкам в интерпретации чувств и поведения людей, принадлежащих к иной культуре. Для более точного понимания и интерпретации эмоциональных состояний мы предлагаем использовать технику, которую мы назвали «FISA».

Техника «FISA»

Техника «FISA» предполагает пошаговую интерпретацию и оценку чувств другого человека и своих чувств.

Первый шаг – наблюдение за поведением, активное слушание другого человека, свое внимание необходимо сосредоточить на фактах, дать себе время на обдумывание, только наблюдать, а не интерпретировать, сравнивать и сопоставлять свои знания с создавшейся ситуацией, с поведением человека как представителя другой культуры. Первый шаг – это наблюдение за фактами, поэтому в нашей системе он обозначается как “fact” или буквой “F”.

Второй шаг – обдумывание и высказывание идей о том, что вы услышали и увидели, интерпретация своего понимания поведения и слов другого человека. В нашей системе второй шаг обозначается как “idea” или буквой “I”.

Третий шаг – отчет себе о том, что вы почувствовали по поводу того, что услышали и увидели. Необходимо понять свои чувства и дать себе отчет о них. Такой отчет поможет вам сориентироваться в точности своих интерпретаций и правильности своего поведения. Если вы испытываете позитивные чувства – радость, восторг, доброжелательность, значит, межкультурная коммуникация прошла успешно и возможно долгосрочное сотрудничество. Если же вы испытываете негативные чувства (по-

дозрительность, страх, неприязнь), значит возникли трудности в межкультурной коммуникации. Возможно, вы совершили ошибку и необходимо вернуться назад: понаблюдать за своим поведением и поведением другого человека, попытаться вновь понять и проинтерпретировать его слова и жесты. В нашей системе третий шаг обозначается как “sense” или буквой “S”.

Четвертый шаг – оценка своего поведения, своих суждений, своих эмоций с точки зрения их соответствия (конгруэнтности) правилам и принципам межкультурного взаимодействия. Очень важно понять, что люди, принадлежащие к другим культурам, могут по обсуждаемой проблеме думать по-другому, иметь отличное от Вашего мнение, испытывать иные чувства, придерживаться иных ценностей и взглядов. Необходимо встать на путь релятивизма в отношении культурных различий, плюрализма в отношении мнений, толерантности в отношении поведения. В нашей системе четвертый шаг обозначается как “appreciation” или буквой “A”.

Таким образом, истинный межкультурный диалог начинается только тогда, когда мы сделаем первые четыре шага на пути взаимопонимания и принятия в целом личности человека другой культуры.

Итак, техника «FISA» представляет собой следующую систему:

F – *fact* – наблюдение за фактами;

I – *idea* – выработка идей и интерпретация того, что мы увидели и услышали;

S – *sense* – отчет о чувствах по поводу того, что мы увидели и услышали;

A – *appreciation* – оценка своих слов, поведения и чувств по отношению к представителю иной культуры, оценка себя, своих возможностей при взаимодействии с представителем иной культуры. “Appreciation” предполагает именно оценку себя, а не другого человека или его культуры.

Каждому, кто вступает в межкультурный диалог, необходимо твердо усвоить, что понимание и принятие иной культуры начинается именно с оценки самого себя и с проявления толерантности по отношению к представителям других культур. Толерантность предполагает уважение прав других людей, но не умаления себя в своих правах. Толерантность основана трех позициях: 1) убеждение в том, что точка зрения другого человека может быть высказана и должна быть выслушана; 2) устойчивость к точке зрения другого человека, сохранение и отстаивание собственного мнения, устойчивость к давлению и манипуляции со стороны других; 3) высказывание своей точки зрения, отстаивание и аргументация; 4) предпочтение точки зрения другого, если в споре вы убедились в своей неправоте. Признание правильности точки зрения другого существенно расширяет мировоззрение человека, культурно обогащает его.

Толерантность основана на свободе от предубеждений, предрассудков и дискриминационного поведения. Она выполняет функцию психологической защиты от людей с предрассудками. На основе двух критериев: устойчивость/неустойчивость к влиянию других и уважение себя/неуважение себя (наличие психологических комплексов) можно выделить следующие типы отношения к другому человеку:

1. Терпимость как беззащитность, терпеливость, переживание страданий от несправедливого, враждебного, агрессивного отношения другого;

2. Толерантность как устойчивость к давлению со стороны других, защита своего достоинства и своих интересов;

3. Интолерантность как неустойчивость, проявляющаяся в агрессивности, враждебности со стороны субъекта по отношению к другому;

4. Конформизм как податливость влиянию и давлению со стороны других людей.

Атрибутами толерантности являются:

- признание права другого иметь свое мнение;

- устойчивость к влиянию, давлению со стороны другого;

- доверие к другому, основанное на знании о том, что поведение этого человека не принесет вам вреда;

- интерес к мнению другого (отсутствие равнодушия).

Механизм формирования толерантного сознания состоит из четырех этапов. Во-первых, происходит определение другого человека на основе базовой социальной категоризации «свой – чужой». Во-вторых, процесс сравнения на основе разнообразных внешних признаков приводит к определению «сходный – иной». В-третьих, происходит оценка другого по признакам «безопасный – опасный». В-четвертых, возникает установка на толерантность/интолерантность по признакам «дружелюбие – враждебность».

Толерантность не должна предполагать сдачу своей позиции, постоянных уступок и ухода из ситуации межэтнического взаимодействия. Напротив, она должна быть нацелена на защиту своих интересов, своей культуры, религии, традиций. Существуют пределы проявления толерантности. Во-первых, толерантность ограничивается вредом, наносимым человеком обществу или другому человеку. Например, мигранты из стран Ближнего Востока наносили определенный вред жителям Германии, Франции и других стран во время празднования Нового 2016 года. Поэтому не удивительны призывы отгородиться от мигрантов высоким забором. Второй пример: вред, наносимый гомосексуальными браками в настоящее время для европейского сообщества не очевиден. Однако этот вред имеет долгосрочные последствия, в частности, снижение уровня рождаемости и расшатывание устоев многовековой морали, созданной усилиями наших предков. Третий пример: в случае совершения террористического акта вред, наносимый обществу и живым людям, очевиден и огромен, поэтому толерантное отношение к терроризму недопустимо.

Во-вторых, пределы толерантности заданы соблюдением прав человека. Люди, нарушающие права человека, не могут рассчитывать на толерантное к ним отношение. Границы толерантности различаются в зависимости от типов культуры и общества; нельзя найти «истинную» толерантность, пригодную для любого общества. В каждом обществе люди должны сами определиться с границами толерантности. В Бельгии и Голландии люди проявляют большую толерантность к гомосексуалистам, чем в России. В России люди более толерантны к высказываниям мнений о событиях на Донбассе и в Крыму, чем люди на Украине.

Перечислим факторы, которые препятствуют проявлению толерантного отношения одного человека к другому: 1) причинение другому физического или морального вреда; 2) нарушение прав человека со стороны окружающих людей или государства; 3) сознательное сокрытие или искажение информации, являющейся ориентиром поведения человека и принятия им решения; 4) явный или скрытый обман; 5) обнаружение фактов манипулирования поведением, мнением, настроением людей; 6) проявление агрессии со стороны одних людей по отношению к другим. Эти факторы можно квалифицировать как интолерантное отношение к человеку или группе лиц. В этих случаях человек должен активно отстаивать свои права и интересы, не принимая во внимание интересы другой стороны. В случае обнаружения фактов интолерантного к себе отношения человек имеет право на самозащиту, безусловно, в рамках существующей морали и законодательства. Подвергаясь агрессии, обману, манипуляциям, такой человек рискует стать жертвой эгоистических интересов других людей, утратить свои права, а порой – имущество или жизнь.

В этой связи в настоящее время целесообразно говорить не о толерантности, а об ассертивности. Ассертивность – это способность и умение личности защищать свои права и интересы, достигать личных целей, не унижая других людей, а уважая и не нарушая их прав, интересов и целей.

Ассертивное поведение гораздо сложнее и труднее поведения толерантного. Если толерантное поведение предполагает проявление доверия и уважения к другому человеку и ожидание обоюдного уважения, то ассертивное поведение требует не просто проявления уважения, но также и умения защищаться от интолерантного поведения других. Если ожидания толерантности со стороны окружающих не оправдались, то необходимо переходить к ассертивности. В отличие от толерантности, основанной на доверии к другому человеку, обращение к ассертивности вызвано недоверием к партнеру по общению, поэтому взаимодействие существенно усложняется. Ассертивное поведение основано на следующих приемах:

- 1) настаивание на своих правах, интересах, мнении, ценностях;
- 2) четкое распределение обязанностей между партнерами, что необходимо оформить в письменных договоренностях, инструкциях и пр.;
- 3) дружелюбное, доброжелательное, искреннее, открытое поведение, которое может способствовать переходу к доверительному общению;
- 4) проявление готовности к сотрудничеству, поиску общих интересов и перспектив дальнейшей совместной работы.

Можно предложить следующие тактики ассертивного поведения.

Первая тактика – «интересы». Эта тактика проявляется в осознании, анализе своих целей и интересов, а также целей и интересов другой стороны.

Вторая тактика – «антидискриминация». Эта тактика заключается в недопущении дискриминационного и манипулятивного поведения других людей по отношению к субъекту, а также отсутствие подобного поведения по отношению к партнеру по взаимодействию.

Третья тактика – «достижения». Тактика предполагает анализ приемов и способов достижения своих целей, реализации интересов.

Четвертая тактика – «нормы». Тактика означает приверженность нормам справедливости, взаимности, законности, морали и пр.

Пятая тактика – «активность». Тактика направлена на активное отстаивание своих целей и интересов, своей позиции, точки зрения.

Шестая тактика – «доброжелательность». Тактика проявления доброжелательного и внимательного отношения к партнеру по взаимодействию.

Эра асертивности приходит на смену эре толерантности, что требует от человека более качественного уровня развития коммуникативных способностей.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Почебут Л.Г. Взаимопонимание культур. Методология и методы этнической и кросс-культурной психологии. Психология межэтнической толерантности: учебное пособие. СПб.: СПбГУ, 2005. 281 с.
2. Почебут Л.Г., Мейжис И.А. Социальная психология: учебное пособие. СПб.: Питер, 2010. 672 с.
3. Почебут Л.Г. Кросс-культурная и этническая психология: учебное пособие. СПб.: Питер, 2012. 336 с.
4. Почебут Л.Г. Межкультурная коммуникативная компетентность как выражение человеческих отношений // Психологический журнал. 2013. Т. 34. № 4. С. 5-15.
5. Почебут Л.Г. Психология этнической толерантности // Психологические аспекты межкультурной адаптации / под общ. ред. В.В. Калиты. Владивосток: Дальнаука. 2015. С. 7-25.

Поступила в редакцию 20.04.17

L.G. Pochebut

CROSS-CULTURAL COMMUNICATIVE COMPETENCE: TOLERANCE OR ASSERTIVENESS

The article presents the theory of cross-cultural communicative competence. The purpose of the article was to allocate components of cross-cultural communicative competence. Components of competence are the cultural knowledge and skills; adequacy in cross-cultural contacts, tolerance, assertiveness and sensitivity. The article analyzes the philosophical principles of human interaction, psychological foundations of intercultural communication. Four social-psychological principles of contributing to the success of partners in cross-cultural communication have been proposed. It is proved that in complex modern migration processes it is currently better to move from tolerance behavior to assertiveness based on the ability to protect their own interests without ignoring the interests of the partners. As a result of theoretical research, the socio-psychological tricks in assertive behavior have been described. In conclusion the most effective tactics of assertiveness are given: the search for common interests, non-discrimination, focus on the achievement of your own objectives, the reliance on rules of interaction, activity and kindness in communication.

Keywords: intercultural communicative competence, tolerance, assertiveness, sensitivity, principles and rules of cross-cultural communication.

Почебут Людмила Георгиевна,
доктор психологических наук, профессор
Санкт-Петербургский государственный университет
199034, Россия, г. Санкт-Петербург,
Университетская наб., 7-9
E-mail: ludmila.pochebut@gmail.com

Pochebut L.G.,
Doctor of Psychology, Professor
Saint Petersburg State University
Universitetskaya nab., 7-9, Sankt-Petersburg, Russia,
199034
E-mail: ludmila.pochebut@gmail.com