

УДК 364.442.2:316.7:159.98



*Вольнова Л. М.,  
к. пед. н., доцент  
Національного педагогічного  
університету  
імені М. П. Драгоманова*

## **ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ПРАКТИЦІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ**

*У статті подано соціокультурні аспекти взаємодії у соціальній роботі, розглянуто поняття “міжкультурна комунікація”; описано проблеми міжкультурної комунікації, що можуть виникати в практиці соціальної роботи. Розкрито соціально-психологічні аспекти, що визначають процес міжкультурної комунікації, а також описано сукупність культурологічних знань, здатностей, умінь і якостей, якими повинен володіти соціальний працівник, котрий хоче успішно налагоджувати міжкультурну комунікацію з клієнтами.*

**Ключові слова:** *культура, міжкультурна комунікація, культурологічні знання, здатності, уміння та якості.*

*В статтє представлены соціокультурные аспекти взаимодействия в социальной работе, рассмотрено понятие “межкультурная коммуникация”; описаны проблемы межкультурной коммуникации, что могут возникать в практике социальной работы. Раскрыты социально-психологические аспекты, что определяют процесс межкультурной коммуникации, а также описана совокупность культурологических знаний, способностей, умений и качеств, которыми должен владеть социальный работник, который хочет успешно налаживать межкультурную коммуникацию с клиентами.*

**Ключевые слова:** культура, межкультурная коммуникация, культурологические знания, способности, умения и качества.

*The article deals with socio-cultural aspects of interaction in social work, notion “cross-cultural communication” is considered. The problems of cross-cultural communication are described, that can arise up in practice of social work. Social-psychological aspects, that determine the process of cross-cultural communication, are exposed, and also describe a set of cultural knowledge, abilities, skills and qualities, which should have a social worker who wants to build successful cross-cultural communication with clients.*

**Key words:** culture, cross-cultural communication, cultural knowledge, abilities, skills and qualities.

Соціум – це сфера соціокультурних взаємодій, взаємин людей. В умовах глобалізації сучасного світу й інформатизації суспільства розширюються можливості комунікації як між окремими індивідами, так і цілими культурами. Так, стрімка активізація міжнародних і міжнаціональних контактів спонукає дедалі більшу кількість українців долати перешкоди не лише власне мовного, але й культурно-ментального бар'єрів між представниками різних етнічних культур (наприклад, європейською чи латиноамериканською). З іншого боку, міжкультурна комунікація передбачає спілкування людей, які не обов'язково повинні належати до різних національних лінгвокультурних спільнот, адже і всередині однієї культури виокремлюють мікро- або субкультури, де також мають місце культурно специфічні смисли, а представники цих субкультур (наприклад, територіальної, регіональної, вікової, статевої та ін.) по-різному сприймають світ. Культурний поліморфізм утілюється також і в безлічі способів життя, культивованих різними соціальними групами. Таким чином, люди з відмінних соціальних та/або культурних середовищ, орієнтуючись на звичні для них правила і норми взаємодії, стандарти способу життя, потрапивши в інше соціокультурне середовище, можуть відчувати як внутрішній психологічний дискомфорт, так і проблеми в регуляції своєї поведінки, тобто проблеми міжкультурної комунікації (МКК).

Аналіз останніх досліджень і публікацій показав, що феномен міжкультурної комунікації вивчали багато зарубіжних дослідників, зокрема М. Беннет, Р. Вайсмен, В. Гудайкенст, Ф. Джант, Д. Клоф, Р. Портер, Л. Самовар, Р. Сколлон, С. Сколлон, В. Хат, Е. Холл та ін.

Соціальні, етнічні та інші чинники міжкультурної комунікації відображено у працях В. І. Аксьонової, Ю. В. Арутюняна, Ю. В. Бромлея, Л. М. Дробіжевої, І. С. Кона, В. П. Конецької, О. П. Садохіна, Б. В. Слющинського та ін. Лінгвістичні аспекти міжкультурного спілкування (мовленнєві стилі, мовленнєву особистість, ефективність МКК) вивчали М. М. Бахтін, М. Б. Бергельсон, Л. Ф. Гайсіна, Д. Б. Гудков, П. М. Донець, С. Г. Тер-Мінасова, Є. Г. Фалькова, С. О. Шехавцова та ін. Психологічні й емоційні складові міжкультурної комунікації, проблеми ціннісних орієнтацій і мотивації у спілкуванні стали об'єктом досліджень М. В. Вороніної, Н. В. Захарчук, Н. В. Кобзар, Л. М. Моїсенко, Т. А. Устименко та ін.

Незважаючи на багатогранність порушеної проблеми, питання формування досвіду міжкультурної комунікації у різних сферах розглядаються переважно крізь лінгвістичну призму, тобто за допомогою вивчення іноземної мови фахівцями у сфері міжнародних відносин (А. В. Козак, О. В. Сніговська) та туризму (С. А. Александрова, Н. В. Кобзар, Н. В. Свентицька), майбутніми екологами (Н. В. Захарчук), офіцерами (Л. П. Маслак), аграрниками (Р. А. Кравець), економістами (О. О. Зеліковська, Т. В. Колбіна), правоохоронцями (О. Л. Шумський), учителями та вихователями (С. О. Калашникова, О. П. Хижна, С. О. Шехавцова) тощо.

Соціально-педагогічні аспекти міжкультурної комунікації залишаються до цього часу практично не розкритими. Лише І. П. Палько розглядає деякі питання міжкультурної комунікації як чинника формування міжкультурної толерантності майбутніх соціальних педагогів. Водночас соціальний працівник, який хоче досягти успіху у взаємодії з клієнтами, повинен проявляти високорозвинені показники культурного компонента особистості. Він повинен вміти приймати рішення щодо допомоги клієнту у засвоєнні субкультурних стандартів або адаптації окремої субкультури та її носіїв до пануючої культури; бути здатен вирішувати завдання щодо соціокультурної регуляції та налагодження сумісного існування клієнтів. Порушена проблема і обумовила *мету дослідження*: розкрити загальну сутність міжкультурної комунікації та з'ясувати психологічні особливості міжкультурної комунікації, визначені специфікою практики соціальної роботи.

Аналіз філософської, соціологічної, психологічної, культурологічної літератури дозволив виокремити кілька найбільш поширених підходів до поняття “*міжкультурна комунікація*”. Найбільш уживаним можна вважати визначення, згідно із яким міжкультурна комунікація –

це “спілкування, здійснюване в умовах таких значних культурно обумовлених відмінностей у комунікативній компетенції його учасників, що ці відмінності істотно впливають на успіх або невдачу комунікативної події” [1, с. 55]. Т. В. Колбіна визначає МКК у рамках діалогічної концепції як форму соціальної взаємодії представників різних культур, що здійснюється з метою вирішення проблем професійного та особистісного характеру [4, с. 28]. Н. Б. Ларіна вважає, що міжкультурна комунікація є соціальним феноменом, сутність якого полягає в конструктивній чи деструктивній взаємодії між представниками різних культур (національних та етнічних) чи субкультурами в межах чітко визначеного просторово-часового континууму [5, с. 96]. Прикладом інтегративного підходу можна вважати також і визначення, окреслене в працях Р. Сколлон і С. Сколлон, де міжкультурна комунікація розуміється як “весь спектр комунікації(-цій) через межі груп або дискурсивних систем, починаючи від найбільш широкоосяжних груп – культурних груп до комунікації між чоловіками і жінками або колегами різного віку” [7, с. 345–346]. У такому розумінні, оскільки кожен із нас є членом одночасно кількох різних культур чи субкультур, то фактично будь-яка комунікація – це комунікація через межі.

Разом із тим, до цього часу наукові дослідження у сфері міжкультурної комунікації фокусувалися переважно на поведінці людей, які стикаються з культурно-обумовленими відмінностями в мовній діяльності та наслідками цих відмінностей. Хоча, як зауважує І. В. Шавиріна, в останні роки спостерігається тенденція до динамічного розуміння культури як “способу життя і системи поведінки, норм, цінностей *будь-якої соціальної групи*” – (курсив наш. – Л. В.) [9, с. 1]. Враховуючи означене, культурологічні знання повинні стати невід’ємною складовою професійної етики соціального працівника. Вони, на думку Ж. В. Бойко, “дозволяють враховувати всі нюанси у вирішенні складних питань, що зачіпають національні, культурні аспекти, оскільки кожний народ має свою невербальну знакову систему, власні звичаї і традиції, багато з яких свято шанується нашими сучасниками” [2, с. 46]. Окрім того, соціальний працівник з метою налагодження успішної цілеспрямованої соціальної діяльності в процесі міжкультурної комунікації повинен оволодіти і низкою культурних моделей (зразків, схем), технологій і символічних об’єктів, а також умінням використовувати їх знання в повсякденній практичній діяльності.

Працюючи з клієнтами, соціальний працівник може постати перед необхідністю надати їм допомогу в налагодженні ефективних контактів

з представниками різних культур або субкультур (у випадку переїзду, еміграції, зміни роботи тощо), а також і сам відчувати труднощі міжкультурної комунікації, спілкуючись з індивідами, що належать до різних соціокультурних середовищ. Це пов'язано з тим, що процес комунікації між представниками однієї культури/субкультури відбувається через повідомлення (слова, міміку, жести, пози, елементи одягу тощо), які притаманні їхній культурі, а тому й зрозумілі. Виникнення психологічних труднощів під час МКК (занепокоєння, тривоги, невпевненості, розчарування, стресу, страху і навіть “культурного шоку”) зумовлено, на думку Т. В. Колбіної, тим, що учасники міжкультурної комунікації, які є представниками різних культур, мають відмінності у світогляді, ціннісних орієнтаціях, комунікативному стилі, особистісних характеристиках, нормах комунікативної поведінки, недосконало оперують засобами комунікації (вербальними, невербальними) тощо [4, с. 14]. При цьому розбіжності або неспівпадання будь-яких культурних явищ, звичних у “своїй культурі”, в ситуації взаємодії з представниками іншої культури викликають комплекс переживань, які часто в літературі позначаються категорією “чужинність” (рідше “інакшість”).

Особистісна невідповідність соціального працівника до роботи в означених ситуаціях може бути зумовлена його концентрацією на “типовій” моделі особистості, тобто, коли консультативний чи коректувальний впливи здійснюються лише після співвіднесення переживань і поведінки клієнта з певним зразком (віковим, культурним, статевим, національним тощо). У такому випадку фахівець може спричинити появу в клієнта почуття власної неповноцінності, оскільки ігнорує наявність у нього труднощів, зумовлених саме приналежністю його до певної культури чи субкультури, вважаючи проблеми, з якими стикнувся клієнт, лише наслідком його особистісних особливостей. Професійним самовдосконаленням повинен зайнятися і фахівець, який навпаки надмірно загострює свою увагу на культурних, регіональних, мовленнєвих, статусних чи інших соціокультурних особливостях клієнтів, адже це також може загострити переживання клієнтом своєї “чужинності”, викликавши труднощі адаптації в новому соціокультурному середовищі. Соціальний працівник буде більш успішно налагоджувати МКК із клієнтами, якщо він, насамперед, визнаватиме можливість переживання ними почуття “чужинності” як щодо інших людей, так і оточуючих щодо себе.

Оскільки одна і та ж людина може належати до декількох культурних груп залежно від її місця народження, національності, етнічної

групи, сімейного статусу, статі, віку, рідної мови, освіти, фізичного стану, сексуальної орієнтації, релігії, професії, місця роботи та корпоративної культури, то наслідком переживання індивідом почуття “чужинності” є непорозуміння, виникнення стереотипів і упереджень щодо представників іншої культури та її носіїв. Як відзначають Т. Г. Грушевицька, В. Д. Попов та О. П. Садохін, поняття “чужинності” має декілька значень: чужинний як нетутешний, іноземний, що знаходиться за межами рідної культури; чужинний як надприродний, всемогутній, перед яким людина безсила; чужинний як дивний, незвичайний, який контрастує зі звичайним і звичним оточенням; чужинний як незнайомий, невідомий і непрístupний для пізнання; чужинний як зловісний, такий, що несе загрозу для життя [3, с. 36]. Три останні значення пояснюють, чому виникають труднощі при налагодженні МКК. Адже, якщо партнер по спілкуванню здається не просто дивним і незвичним, а навіть і зловісним, то конструктивний діалог неможливий.

Тому фахівець, компетентний у питаннях міжкультурної комунікації, налагоджуючи контакт із клієнтом, повинен обов’язково враховувати базові *соціально-психологічні аспекти, що визначають процес МКК*. А саме:

1) *когнітивний аспект*: а) відмінні характеристики процесу сприйняття інформації, її кодування / декодування, комунікативного розуміння (тобто орієнтації на певний спосіб спілкування) клієнтів різного віку, статі, культурної чи національної приналежності тощо; б) несхожість культурного та соціального середовищ, в яких проходить (проходило) становлення клієнта; в) загальні особливості протікання мисленневих процесів і спільні причини прояву клієнтами різних культур або субкультур низки психологічних механізмів міжособистісного сприймання та взаєморозуміння (атрибуції, стереотипізації тощо).

2) *лінгвістичний аспект*: а) несхожість “мовної картини світу”, оскільки клієнти, розмовляючи на різних мовах (не лише національних мовах, але й жаргонах, з використанням діалектизмів тощо), бачать і відображають світ своєю рідною мовою, а отже, повинні долати цей бар’єр у спілкуванні; б) розбіжності у вербальній комунікації: ставлення клієнтів – представників різних лінгвокультурних, територіальних, регіональних, вікових, професійних та інших субкультур – до темпу мовлення, пауз, мовчання, прийнятого в різних культурах; частота використання ними в мовленні певних мовленневих формул, загальноприйнятих метафор, зворотів, словосполучень, питань; стан-

дартні та “дозволені” (або, навпаки, заборонені чи закриті) теми ведення розмов, підтримки бесіди; допустимість вживання забороненої лексики, інвективів чи евфемізмів; відмінності, пов’язані зі станом приналежності та соціальною диференціацією у вербальних вітаннях (детальніше в Є. Г. Фалькової [8, с. 44–45]; в) регіональні, етнічні, вікові, гендерні й інші відмінності у проявах клієнтами засобів невербального спілкування в процесі МКК.

3) *загальнокультурний аспект*: а) спільність у створенні ієрархії статусів і побудові поведінки відповідно до них, переважне прийняття диференційованого ставлення до осіб різного віку та статі; б) розбіжності в уявленнях клієнтів про те, яку поведінку, які цінності, погляди на речі, очікування, настрої можна назвати прийнятними; в) відмінності у ставленні до домінуючого простору комунікації (особистий чи суспільний), до часу (монохронність і поліхронність), змісту спілкування (висококонтекстуальне чи низькоконтекстуальне), до особистої свободи (індивідуалістичні та колективістичні культури), до влади, до невизначеності тощо.

Беручи за основу базову в західній науковій літературі модель культурної компетенції Майкла Бірема [10], можна окреслити низку *здатностей і вмінь*, якими повинен володіти соціальний працівник, який хоче *успішно налагоджувати міжкультурну комунікацію з клієнтами*. Це: здатність побачити взаємостосунки між різними культурами (як зовнішніми, так і внутрішніми щодо суспільства); здатність бути посередником, інтерпретувати одну культуру в термінах іншої; вміння бути критичним і володіти аналітичним розумінням власної та іншої культури; усвідомлення власного погляду на світ і того факту, що наше мислення культурно детерміноване, а не тільки переконаність, що наш власний світогляд і світорозуміння природні.

Деякі вчені-практики [4; 6] з метою отримання студентами – майбутніми соціальними працівниками – елементарного досвіду досягнення взаєморозуміння та позитивного результату в міжкультурних контактах пропонують вводити у навчальний процес спеціальний курс “Психологія міжкультурних відносин”. У ході його вивчення студенти засвоюють сукупність культурологічних *знань*, зокрема: основні типи, види, форми, моделі, структурні компоненти МКК; особливості субкультур та особливості культур націй і народів світу; природу міжкультурних нерозумінь і конфліктів, засоби виходу з них; методи та прийоми досягнення позитивного результату міжкультурної взаємодії. Такий спецкурс сприятиме також засвоєнню і низки *умінь*, серед

яких *уміння*: застосовувати на практиці отримані знання в конкретних ситуаціях міжкультурної взаємодії; дотримуватися толерантного ставлення до інших культур і їх представників; володіти методологічними прийомами комунікативної поведінки в різних сферах суспільного життя; вести науковий пошук щодо дослідження проблем МКК; володіти методикою та навичками попередження й усунення міжкультурних конфліктів. Важлива і *психологічна готовність* до МКК, зокрема: позитивне чи толерантне емоційне ставлення до різноманітних фактів іншої культури, що дозволяє керувати своїми почуттями та психологічними реакціями щодо її представників; готовність сприймати й інтерпретувати прояви культурних розбіжностей, емпатійно ставитися до них, створювати в процесі МКК спільне значення, ґрунтуючись на загальнолюдських цінностях; практикувати відкритість до сприйняття “інакшості”, відмовлятися від стереотипів, виховувати готовність змінювати свої погляди на іншу культуру, свої особистісні якості.

Підсумовуючи вищезазначені положення, можна констатувати, що кожна людина так чи інакше є носієм своєї специфічної культури чи субкультури, в яких втілені та мають прояв різноманітні особливості: світоглядні, мовні, етнонаціональні, релігійні, професійні, вікові, статеві тощо. Найбільшу потребу в їх адекватному сприйнятті, аналізі, порівнянні, оцінюванні та налагодженні досвіду МКК відчувають представники професій типу “людина-людина”, в тому числі й соціальні працівники, для яких взаємодія з членами інших культур і етносів є важливою та суттєвою складовою професійної діяльності. Аналіз соціально-психологічних аспектів, що визначають процес міжкультурної комунікації (когнітивних, лінгвістичних, загальнокультурних), дозволив окреслити сукупність культурологічних знань, здатностей, умінь і якостей, якими повинен володіти соціальний працівник, котрий хоче успішно налагоджувати міжкультурну комунікацію з клієнтами. Однак *перспективними* для подальшого вивчення залишаються компоненти, критерії, рівні готовності майбутніх соціальних працівників до міжкультурної комунікації в полікультурному просторі.

### *Література*

1. Бергельсон М. Межкультурная коммуникация: вопросы теории и практики : проспект учебного пособия / М. Бергельсон // Вестник Московского университета. Серия 19. Лингвистика и межкультурная коммуникация. – 2005. – № 3. – С. 54–69.



2. *Бойко Ж. В.* Этические основы социальной работы : учеб. пособие / Ж. В. Бойко. – Хабаровск : ДВГУПС, 2012. – 94 с.

3. *Грушевицкая Т. Г.* Основы межкультурной коммуникации : учебник для вузов / Т. Г. Грушевицкая, В. Д. Попков, А. П. Садохин ; под ред. А. П. Садохина. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 352 с.

4. *Колбіна Т. В.* Теоретико-методологічні та технологічні засади формування міжкультурної комунікації студентів вищих навчальних закладів економічного профілю : автореф. дис. ... д-ра пед. наук : спец. 13.00.04 “Теорія і методика професійної освіти” / Колбіна Т. В. ; Класич. приват. ун-т. – Запоріжжя, 2010. – 36 с.

5. *Ларіна Н. Б.* Міжкультурна комунікація як феномен впливу на відносини суб’єктів владних повноважень державно-адміністративної та політичної діяльності / Н. Б. Ларіна // Право та державне управління. – 2013. – № 2 (11). – С. 93–97.

6. Методичний посібник з дисципліни “Психологія міжкультурних відносин” / укл. Моїсеєнко Лариса Миколаївна. – Красноармійськ : КП ДонНТУ, 2012. – 29 с.

7. *Мишланова С. Л.* Межкультурная парадигма и перспективы межкультурной коммуникации / С. Л. Мишланова, Т. М. Пермякова // Стереотипность и творчество в тексте : межвуз. сб. науч. тр. – Пермь, 2005. – С. 340–350 [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

[http://www.russcomm.ru/rca\\_biblio/m/mishlanova-permyakova.shtml](http://www.russcomm.ru/rca_biblio/m/mishlanova-permyakova.shtml) (дата обращения 26.08.13). – Название с экрана.

8. *Фалькова Е. Г.* Межкультурная коммуникация в основных понятиях и определениях : методическое пособие / Е. Г. Фалькова. – СПб. : Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2007. – 77 с.

9. *Шавырина И. В.* Социокультурное взаимодействие молодежи как условие международной интеграции / И. В. Шавырина // Школа международной интеграции и приграничного сотрудничества, 8–12 апреля 2013 года НИУ “БелГУ” [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

[http://euroregion2013.blogspot.com/2013/04/blog-post\\_6225.html](http://euroregion2013.blogspot.com/2013/04/blog-post_6225.html) (дата обращения 06.04.2013). – Название с экрана.

10. *Byram M.* Assessing Intercultural Competence in Language Teaching / Michael Byram // Sprogforum. – Retrieved March 4, 2004. – No 18. – Vol. 6. – PP. 8–13 [Electronic resource]. – From:

<http://www.dpb.dpu.dk/infodok/sprogforum/Espr18/byram.html>