



Введение

Культурная компетентность стала важным фактором успеха терапевта в связи с демографическими изменениями в стране. Для психотерапевта стало обычным сталкиваться с клиентами из разных этнических или культурных слоев в индивидуальной или групповой обстановке. Ситуации, когда терапевт и клиент имеют различный культурный фон, требуют больше, чем обычные навыки консультирования.

В таких ситуациях поликультурное знание становится определяющим фактором успеха процесса консультирования. Одной из важных мультикультурных компетенций является мультикультурная коммуникация. Для эффективного консультирования консультант должен эффективно общаться со своими клиентами. Она должна уметь понимать своих клиентов, чтобы эффективно реагировать на их потребности независимо от их этнического и культурного происхождения (Chang & Berk, 2009).

В этом эссе я обсуждаю вербальные и невербальные коммуникативные стили в зависимости от этнического и культурного происхождения, стили общения, с которыми консультант может столкнуться, имея дело с культурно различными клиентами, и то, как терапевт может преуспеть в таких условиях.

Вербальная и невербальная коммуникация между этническими и культурными группами

Общение важно во всех аспектах жизни. Именно благодаря общению люди могут общаться, взаимодействовать и работать вместе. Простое определение коммуникации-это обмен информацией. В коммуникацию должны быть вовлечены две стороны: отправитель и получатель сообщений. Вовлеченные стороны обмениваются сообщениями с использованием вербальных и невербальных средств.

В вербальной коммуникации слова используются для передачи предполагаемого сообщения, в то время как невербальная коммуникация представляет собой коммуникацию без помощи произносимых слов. Общеизвестно, что невербальная

коммуникация, такая как выражение лица, язык тела и жесты, составляет значительную часть передаваемого сообщения. Использование вербальной и невербальной коммуникации может отличаться в разных культурных условиях.

Различные культурные и этнические группы используют различные языки и набор невербальной коммуникации. Даже когда используется общий язык, такой как английский, различные этнические группы могут отличаться тем, как они строят свои предложения, произносят слова, используют вариации тона и то, как они передают свои сообщения.

Вербальная и невербальная коммуникация находится под сильным влиянием культуры. Многие этнические и культурные группы установили коммуникативные инструменты, состоящие из отдельного языка, восхождения, произношения и невербального общения. Языковой барьер является основной проблемой для межкультурного общения.

Однако использование общего языка, такого как английский, облегчает общение людей с различным этническим и культурным происхождением. Несмотря на использование общего языка, разница в подъемах и вариации тона могут препятствовать эффективному общению. Например, существует значительная разница в восхождении между англо-американцами, китайскими американцами, афроамериканцами и латиноамериканцами.

Хотя культурное разнообразие Соединенных Штатов является благословением, оно приводит к коммуникационным проблемам. Различные этнокультурные группы в стране демонстрируют уникальные способы общения. Например, сравнивая стили общения афроамериканцев и Англоамериканцев, можно отметить существенную разницу.

Для афроамериканцев задавать личные вопросы при первой встрече может показаться навязчивым, в то время как Англоамериканцы считают задавать личные вопросы о своей семье и профессии дружественными.

В то время как афроамериканцы считают перерывы в разговоре терпимыми, Англоамериканцы ценят перемены в разговорах. Для афроамериканцев разговор считается частным между участниками; следовательно, вклад посторонней стороны может быть воспринят как подслушивание.

В отличие от них, Англоамериканцы не испытывают никаких проблем с участием посторонних в их беседах. Чтобы проявить внимание и уважение, афроамериканцы

обычно отводят глаза, в то время как Англоамериканцы смотрят прямо на говорящего.

Латиноамериканцы составляют значительную часть американского населения. Вербальные и невербальные стили общения для латиноамериканцев находятся под сильным влиянием испанской культуры (Nelson & Albert, 1993). Помимо того, что большинство латиноамериканцев могут общаться как на испанском, так и на английском языках, их восхождение значительно отличается.

Переключение кодов между испанским и английским языками часто встречается у некоторых латиноамериканцев. Кроме того, различия в невербальных стилях общения между англо - американцами и латиноамериканцами могут сбивать с толку. Например, латиноамериканцы, как правило, приветствуют других латиноамериканцев с сочувствием, чем они делают с другими людьми. Использование жестов и рукопожатий также может отличаться.

Вербальное и невербальное общение между американцами и китайцами имеет большое значение, учитывая растущее число китайцев в стране. Китайцы склонны говорить косвенным образом. Для китайца "да" не обязательно означает "да", как для американца. Для китайцев невербальное общение имеет больший вес, чем произнесенные слова. Китайцы могут быть чрезмерно вежливы или даже казаться застенчивыми.

В то время как американцы довольно быстро достигают консенсуса, китайцам требуется время, чтобы сделать выводы. При разговоре китайцы могут рассматривать напористую натуру американцев как оскорбительную. Жесты и язык тела значительно отличаются у китайцев и американцев. Например, поклон является эквивалентом рукопожатия в Америке (Au, 1983). В то время как американцы улыбаются, когда они счастливы, китайцы могут улыбаться, когда они чувствуют себя некомфортно.

Стили общения в культурно разнообразных клиентах

Консультанты и терапевты сталкиваются с различными коммуникативными проблемами, когда имеют дело с клиентами из различных этнических и культурных групп. Клиенты могут демонстрировать различное восприятие вербального отслеживания, опроса, языка тела, зрительных контактов, перефразирования и обобщения (Chen, Kakkad & Balzano, 2008). При работе с различными клиентами консультант должен учитывать влияние навыка консультирования на взаимопонимание клиентов.

Чтобы избежать межкультурного недопонимания при работе с клиентами из этнических и культурных меньшинств, таких как латиноамериканцы, азиаты, коренные американцы и афроамериканцы, консультант должен оценить уровень аккультурации своих клиентов (Arredondo & Toporek, 2004). Например, американские клиенты азиатского происхождения могут интерпретировать прямой зрительный контакт, непрерывное вербальное отслеживание и демонстративный язык тела как оскорбительные.

С другой стороны, коренные американцы с низкой аккультурацией могут интерпретировать прямой вопрос, непрерывный зрительный контакт и повторяющиеся пересказы как авторитетные и агрессивные. Для таких клиентов консультант должен был бы корректировать свои стили общения, чтобы приспособиться к их культурным различиям. Например, вместо прямого допроса консультант может извлечь выгоду из использования кругового допроса и использования молчания.

Процесс консультирования требует, чтобы доверительная среда была успешной (Bhui & Morgan, 2007). Культурные различия между консультантом и клиентами могут повлиять на процесс построения доверительной среды. Например, афроамериканские клиенты могут стать жертвами культурного недоверия к своим консультантам главным образом из-за исторической расовой дискриминации (Constantine, 2007).

Недоверие может препятствовать эффективному общению и затруднять достижение целей консультирования. Чтобы повысить доверие, консультант должен принять разочарования клиентов и создать среду, в которой клиенты чувствуют себя свободно выражать себя без страха быть предвзятым. Для латиноамериканцев быть внимательным к своим экономическим проблемам и признать роль своих семей может улучшить процесс общения и консультирования.

Совершенствование Межкультурной Коммуникации

Общение между людьми, отличающимися в культурном отношении, может быть неверно истолковано. В терапевтической ситуации консультант и клиент могут неверно истолковать друг друга, что приведет к непониманию. У терапевта могут быть некоторые стереотипы относительно клиента, и поэтому он не может понять клиента.

С другой стороны, у клиента также могут быть стереотипы в отношении консультантов. Стереотип и неверная интерпретация могут помешать общению и

сделать невозможным установление необходимого доверия между консультантом и клиентом.

Первый шаг к эффективной межкультурной коммуникации-это знание культуры. Терапевт должен осознавать возможность возникновения проблем в общении и поэтому проявлять инициативу, чтобы избежать их. Помимо культурных знаний, консультант должен понимать, что его усилий по развитию межкультурной коммуникации недостаточно, и поэтому корректировать свое поведение соответствующим образом (Flores & Heppner, 2002).

Хотя нельзя не учитывать межкультурные различия, консультанту не подобает иметь культурные предубеждения до того, как он встретится со своими клиентами. Например, было бы неправильно, если бы консультант предположил, что все афроамериканцы или латиноамериканцы одинаковы.

Вместо этого консультант должен гибко реагировать на уникальные потребности своих клиентов. Они должны реагировать на своих клиентов как на индивидуумов, а не как на членов определенной культурной группы, и соотносить свои консультации с индивидуальными клиентами.

Посредники, хорошо знакомые с обеими культурами, могут помочь в общении между разными в культурном отношении индивидами. В условиях терапии посредники могут способствовать эффективной коммуникации между консультантом и клиентами. Они могут интерпретировать не только содержание, но и способ передачи сообщения.

Например, посредники могут быть в состоянии смягчить сильное сообщение, которое может считаться правильным в одной культуре, но не в другой. Посредники также могут скорректировать сроки и сделать возможным для двух культурных индивидуумов эффективно общаться. Хотя посредники могут быть полезны, они также могут усложнить коммуникацию.

Несмотря на их усилия, посредники не могут полностью преодолеть культурные различия. Например, хотя посредник может быть способен интерпретировать сообщение, он может быть не в состоянии передать вовлеченные эмоции и, следовательно, оставить пробел в процессе консультирования.

Непонимание может возникнуть и тогда, когда посредник имеет ту же культурную или этническую принадлежность, что и консультант или клиент. С другой стороны, посредническое происхождение из третьей культурной группы может увеличить

вероятность межкультурного непонимания.

Вывод

Стили общения варьируются от одной этнической или культурной группы к другой. Учитывая, что общение является важной частью консультирования, консультант должен учитывать культурное разнообразие при обслуживании своих клиентов.

Культурные знания могут быть очень полезны консультанту, так как это позволит ей адекватно реагировать на различных клиентов. Благодаря эффективной межкультурной коммуникации терапевт может свести к минимуму межкультурное недоверие и развить соответствующий раппорт для клиента.

Список Литературы

- Arredondo, P. & Toporek, R. (2004). Мультикультурные Компетенции Консультирования = Этическая Практика. *Journal of Mental Health advising* 26(1), 44-55.
- Au, T. K. (1983). Китайские и английские контрфакты: Гипотеза Сапира-Уорфа была пересмотрена. *Познание*, 15(1-3), 155-187.
- Bhui, K. & Morgan, N. (2007). Эффективная психотерапия в расово и культурно разнообразном обществе. *Достижения в психиатрическом лечении* 13(2), 187-193.
- Chang, D. & Berk, A. (2009). Как заставить работать межрасовую терапию: феноменологическое исследование опыта клиента в межрасовой терапии. *Journal of Consulting Psychology* 56(4), 521-536.
- Chen, E. Kakkad, D. & Balzano, J. (2008). Мультикультурная компетентность и научно обоснованная практика в групповой терапии. *Журнал клинической психологии* 64(11), 1261-1278.
- Константин, М. (2007). Расовые микроагрессии против афроамериканских клиентов в межрасовом консультировании. *Журнал консультативной психологии* 54 (1), 1-16.
- Flores, L. & Heppner, M. (2002). Мультикультурное профориентационное консультирование: десять основных принципов обучения. *Журнал развития карьеры* 28(3), 181-202.

Nelson, G. & Albert, R. (1993). Латиноамериканские/англо-американские различия в атрибуции паралингвистического поведения. *Международный журнал межкультурных отношений* 17(1), 19-40