



Международная аналитика

Филиал зарегистрированного союза «Фонд им.
Фридриха Эберта» в Российской Федерации
Яузский бульвар 13 | стр. 3 | офис 14
109028 Москва | fes_mos@fesmos.ru



Апрель 2014 г.

Что такое "культура гостеприимства"?

Фридрих Хекманн

Термин "культура гостеприимства" вошел в общественно-научный обиход быстро и успешно. Представители самых разных общественных групп и политических течений требуют развития в Германии культуры гостеприимства – почти всегда в контексте так называемого "дефицита специалистов" и демографических проблем.

Но что имеется в виду, когда речь заходит о "культуре гостеприимства"? Разве это понятие не дискредитировано как расплывчатое, банальное, инфляционное? Что здесь подразумевается – схожие или сравнимые вещи? Можно ли уточнить содержание термина? Попробую ответить на эти вопросы, в том числе на вопрос о том, как можно развивать культуру гостеприимства.

2 Уровни понятия

1 Введение

Обычно термины хороши тогда, когда они точны и поддаются разграничению с другими терминами и формулировками. Я же позволю себе утверждать, что в случае "культуры гостеприимства" ситуация иная: для этого понятия характерна некая "**рациональная расплывчатость**", которая позволяет продуктивно и целесообразно использовать его в самых разных контекстах – как в отношении федерального союза промышленников, так и в отношении футбольного клуба или муниципальной администрации.

Культуру гостеприимства в самом общем смысле можно, во-первых, трактовать как некую **общую позицию открытости и толерантности по отношению к мигрантам** – и, разумеется, по отношению к другим людям, но кроме того также как характеристику **практик в различных организациях** и институциональных контекстах, где возникают барьеры для интеграции и идет поиск путей к инклюзии; сюда входят формально-правовые нормы, но в то же время речь идет далеко не только о них.

Речь идет о культуре гостеприимства, когда, например, пенсионер дает дополнительные уроки ребенку из семьи мигрантов, когда сотрудники миграционной службы приветливы в общении со своими клиентами, когда получение гражданства отмечают как праздник, когда люди отказываются от давних предубеждений, когда германский город проводит фестиваль турецких фильмов, когда граждане заступаются за мигранта, оскорбленного соседом на расовой почве... и многое другое. Понятно, что все это так или иначе связано с культурой гостеприимства, но просто перечисления отдельных явлений все же недостаточно, чтобы хорошо понять суть данного термина.

Поэтому я предлагаю различать разные **уровни данного понятия**, описывая на этих уровнях практики, которые можно рассматривать как компоненты культуры гостеприимства.

Культуру гостеприимства можно рассматривать на следующих уровнях:

- Индивидуальный уровень
- Уровень межличностных отношений
- Уровень организаций и институтов
- Уровень всего общества.

На **индивидуальном уровне** культура гостеприимства – это открытое, максимально свободное от предубеждений отношение и поведение в отношении других людей, которые имеют иную этническую или религиозную принадлежность или иначе выглядят. Расистские, этноцентричные или ксенофобские позиции являются барьерами для интеграции. Их преодоление создает пространство для культуры гостеприимства. Борьба с предвзвешенными и их преодоление способствуют, таким образом, развитию культуры гостеприимства. На том, как организовать этот процесс методически, я остановлюсь позже.

На уровне **межличностных отношений** при взаимодействии двух лиц или в рамках небольшой группы людей культуру гостеприимства можно охарактеризовать как принципиальную открытость и готовность к коммуникации, к выстраиванию равноправных отношений, готовность предложить помощь и, разумеется, отказ от дискриминации. Готовность к выстраиванию отношений требует овладения определенными социальными приемами с тем, чтобы готовность могла перерасти в

отношения. В этой связи – пример из личного опыта.

Во время пребывания в США я обратил внимание на поведение людей при встрече с небольшими группами других людей, которых они не знают или плохо знают: "нового" человека представляют, ему улыбаются – может быть, немного формально -, человек называет свое имя, спрашивает, как зовут нового знакомого, происходит обмен малозначащими фразами. Я не склонен все это переоценивать, но хочу отметить: человеку дается шанс для коммуникации и завязывания отношений. В Германии же до сих пор зачастую происходит так – причем это относится не только к мигрантам, но вообще ко всем "чужим" людям: новичок сначала – разумеется, с индивидуальными вариациями – "мнется" по углам, представляют его редко, и он вынужден мелкими шажками "продвигаться" навстречу другим людям. То есть, **культура гостеприимства в сфере межличностных отношений** – это активное вовлечение "нового" человека в коммуникацию соответствующего круга людей. Возникнут ли в результате социальные отношения – вопрос открытый, но возможности для этого открываются.

Переходя к **уровню организаций** и институтов, членство в которых связано с определенными материальными или нематериальными ресурсами, я должен подчеркнуть, что культура гостеприимства здесь в первую очередь обусловлена открытыми правилами и практиками **приобретения членства** и наличием возможностей для **раскрытия потенциала** новых членов в организации. Разумеется, в зависимости от контекста эти возможности могут быть очень разными. Но одной открытости зачастую бывает недостаточно: необходимы **активные усилия**, чтобы, например, повышать долю мигрантов в политических партиях или ассоциациях

или вообще сначала обеспечить их видимое присутствие.

Другие организации – это сервисные структуры, например, административные органы. В последнее время ведется немало дискуссий о межкультурной открытости административных органов. Одним из главных аспектов в административной сфере является уже упомянутое выше приобретение членства, то есть занятие вакансий. Другой важнейший аспект культуры гостеприимства в организациях – это **оказание административных услуг**, отвечающих потребностям новой клиентуры. Важное значение имеют также формы общения с новыми гражданами – прежде всего во властных органах, которые непосредственно связаны с мигрантами и принимают решения по их вопросам. В особой мере это относится к миграционным службам. Хотя жалоб на них по-прежнему много, создается впечатление, что они стали лучше понимать значимость вежливых и открытых форм общения с мигрантами безо всяких признаков дискриминации.

Отсутствие дискриминации – это еще один важный элемент культуры гостеприимства в организациях. Это значит, с одной стороны, что дискриминации нет в формальных правилах, то есть в уставных документах организации, а с другой стороны – что ее нет и на исполнительском уровне.

Еще раз о приобретении членства. Получение гражданства, например, можно тоже рассматривать как приобретение членства в политическом сообществе общины или страны. В данном контексте культура гостеприимства также состоит в том, чтобы показать новым гражданам, что их рады принять в сообщество, что это событие надо отпраздновать. Когда в Германии в разных местах лет десять назад начали устраивать праздники получения гражданства, люди уже действовали в

русле культуры гостеприимства, хотя само понятие еще не было употребительным. Праздник получения гражданства – это сигнал большинству общества о том, что в городе появились новые граждане и что их надо принять в свои ряды.

Упомянув тему новых граждан и праздников получения гражданства, мы уже перешли на **уровень культуры гостеприимства всего общества**. Ведь получение гражданства – это обретение членства в политическом сообществе государства и нации. Базовый элемент и основополагающее условие культуры гостеприимства по отношению к иммигрантам – это **общесоциальное определение положения иммигрантов в принимающей стране**, "framing", то есть определение рамок процесса иммиграции. Если в обществе отсутствует понимание этих процессов, то как иммигрант может почувствовать, что общество его принимает, что оно ему радо? Это понимание, однако, не возникает и не укрепляется само по себе. Оно должно укорениться в принимающем обществе. С этой точки зрения культура гостеприимства обусловлена, в частности, тем, что среди населения преобладают ощущение и убеждение, что **миграция находится под контролем, что государство ее регулирует**.

Когда говорят о "стране, открытой для иммигрантов", то это определение не должно быть абстрактным: в правовом и материальном плане это должно найти свое выражение в **справедливых и понятных условиях въезда и пребывания в стране**, а после въезда – в доступе на рынок труда, к материальному и социальному обеспечению в интересах интеграции отдельных иммигрантов и их семей.

Самовосприятия общества как "общества, открытого для иммигрантов" недостаточно и с другой точки зрения. С точки зрения нации должно сформироваться **инклюзивное понятие "мы"**, то есть понимание

того, что немцем может быть не только тот, у кого родители – немцы, но что быть немцами могут также люди самого разного происхождения. Коллективное определение национальной принадлежности должно сложиться в процессе **формирования новой нации**. В этом плане было, например, очень важно, когда министр внутренних дел Германии Шойбле в 2006 году перед началом исламской конференции заявил, что ислам – это часть Германии, или взять хотя бы тот факт, что в национальной сборной Германии играют также темнокожие футболисты. Когда вновь и вновь поднимается вопрос этнической принадлежности, то это сбивает людей с толку – как мигрантов, так и представителей немецкого большинства.

В данном контексте сам собой напрашивается вывод о том, что в обществе должно быть место для культуры иммигрантов, что она должна пользоваться признанием. Контакт с собственной культурой на чужбине помогает переселенцу чувствовать себя на новом месте как дома. Это не следует путать с политикой в отношении национальных меньшинств, и в то же время речь ни в коем случае не идет об отказе от интеграции и от процесса культурной адаптации.

3 Культура гостеприимства и борьба с предубеждениями

Обсуждение разных уровней понятия "культура гостеприимства" показало, что такая культура может проявляться в самых разных формах. Поскольку тема моего выступления включает в себя также аспект развития и повышения культуры гостеприимства, мне хотелось бы подробнее остановиться на том, как можно было бы повысить культуру гостеприимства в одной из этих областей или на одном из этих уровней. В этой связи я хотел бы рас-

смотреть тему предубеждений и борьбы с ними.

При этом я не исхожу из предположения, что можно создать такие условия, при которых предубеждения и дискриминация полностью исчезли бы как социальные феномены. Эти феномены вполне ожидаемы в обществах, принимающих мигрантов.¹ Но **масштаб**, в котором предубеждения могут влиять на общественную жизнь и интеграцию мигрантов, может быть очень разным в разные периоды и в разных обществах, и на него можно воздействовать политическими средствами. То есть, этим вопросом стоит заниматься.

Одно из лучших определений **предубеждения** в научной литературе звучит так:

"Предубеждение – это **негативное** отношение к человеку или группе людей, когда этой группе вследствие **стереотипных представлений** заранее **приписываются** определенные качества. Даже при наличии иного опыта это негативное отношение с трудом поддается коррекции вследствие **косности мышления** и **эмоциональной зашоренности**" (Davis 1964, 78).

Качества, приписываемые людям "вследствие стереотипных представлений", это прежде всего негативные качества.² То, что они приписываются "вследствие стереотипных представлений", подразумевает, что они приписываются **ошибочно** и что приписываемые качества не соответствуют реальным особенностям групп, на которые эти предубеждения обращены.

¹ В этом смысле широкая общественная дискуссия 2010 года о книге Тило Сарацина ("Deutschland schafft sich ab" / "Германия - самоликвидация") представляется ожидаемым и "нормальным" явлением в обществе, принимающем большое число иммигрантов.

² Стереотипы – это устойчивые представления, опирающиеся на неверные и упрощенные обобщения.

То есть, предубеждения – это оценки, искажающие реальность. В то же время действенность и устойчивость предубеждений обусловлена тем, что они содержат "**крупницу истины**", избирательно подхватывая определенные аспекты действительности.

Предубеждения по отношению к этносам и определенным группам мигрантов по преимуществу вовсе не являются результатом непосредственного общения с ними, а перенимаются от других людей, приобретаются в процессе социализации. Они включают в себя определенные содержательные модели, которые являются общими для многих людей в обществе. Предубеждения, являясь индивидуальной установкой, подпитываются общественными идеологиями. Эти идеологии существуют на общественном макро-уровне, передаются на мезо-уровне через институты семьи, школы, СМИ, усваиваются и укореняются – на уровне индивидов – в головах и эмоциональной сфере людей как устойчивые установки. Содержание предубеждений как установок в отношении тех или иных групп людей заимствуется из таких общественных идеологий как расизм, этноцентризм, антисемитизм или антиисламизм.

Понятие "предубеждение", парадигматически соответствующее приведенной выше дефиниции Дэвиса, теоретически опирается на концепцию установки. В социальной психологии установками называются приобретенные, относительно стабильные модели поведения, которые обуславливают консистентные реакции на определенные "объекты" (Normuth 1979, 45). Установки складываются из **когнитивных, эмотивных и конативных элементов**, которые системно связаны друг с другом. Эти элементы – это представления об определенных приписываемых свойствах "объекта установки" (когнитивный элемент), эмоциональное отношение к нему

(эмотивный элемент) и связанные с обоими названными элементами потенциальные реакции на "объект установки" (конативный элемент). Для последнего раздела моего доклада, посвященного методам борьбы с предубеждениями, большое значение имеет именно это различие разных компонентов установок и предубеждений.

Методы и меры, направленные на преодоление предубеждений

Преодоление предубеждений неразрывно связано с развитием культуры гостеприимства и углублением интеграции. Методы и меры, направленные на преодоление предубеждений, многочисленны и многообразны – например, просветительские материалы, призывы, манифесты, программы контактов и встреч, правовые меры против "разжигания межнациональной розни", индивидуальная терапия, программы воспитания, кампании, выставки, создание организаций, деятельность которых направлена на борьбу с предубеждениями, художественные произведения в области литературы, кино, театра, кабаре, изобразительного искусства или музыки, сценического движения или ролевых игр.

Как можно классифицировать и оценить перечисленные здесь в произвольном порядке методы и средства по целям, направленности и эффективности? Какая существует взаимосвязь между названными формами и нашими размышлениями о структуре и воздействии предубеждений? Чтобы ответить на эти вопросы, я должен обратиться к дифференциации между предубеждениями как установками и предубеждениями как элементами идеологий, которой уделялось много внимания в ходе прежних дискуссий. Я различаю методы борьбы с установками, обусловленными предубеждениями, и

методы борьбы с влиянием идеологических предубеждений, направленных против мигрантов и этнических меньшинств.

Изменение предубеждений как изменение установок

В своем выступлении я, правда, хотел бы остановиться только на возможностях, связанных с возникновением и воспроизводством предубеждений как **установок**. Во-первых, необходимо еще раз подчеркнуть, что предубеждения приобретаются в ходе "нормальных" процессов социализации. Из этого следует, что необходимо проанализировать содержание этих "нормальных" процессов социализации в плане их влияния на формирование предубеждений – как эти моменты, к примеру, проявляются в устойчивых выражениях повседневного языка, стереотипах или анекдотах, бытующих в семье, школе, группах сверстников или СМИ. Следует по возможности избегать или, по крайней мере, сокращать объем коммуникативных поводов, формирующих предубеждения. Если, кроме того, проследить взаимосвязи между готовностью к усвоению предубеждений и личностными особенностями, то следует поставить под вопрос такие процессы социализации, которые порождают авторитаризм, страх, неуверенность в себе и косность сознания, стимулируя тем самым определенную **готовность к восприятию** предубеждений. Начиная с исследований проблематики авторитарной личности (Adorno et al. 1950), многие ученые не раз подтверждали наличие этой взаимосвязи.

Оба приведенных здесь вывода по борьбе с предубеждениями – это пока лишь общие ориентиры, не являющиеся конкретными методами этой борьбы. Для обсуждения таких методов мы снова воспользуемся приведенным выше подразделением компонентов установок на когнитив-

ные, эмотивные и конативные компоненты, то есть дифференциацией представлений, чувств и намерений.

Если мы начнем с когнитивного компонента, то есть с представлений и "знаний" или, точнее говоря, мнимых знаний об объекте установок, можно сделать вывод о том, что мнимым знаниям о признаках определенных групп можно противопоставить истинные **знания**, то есть заниматься **просвещением**. Эмпирически вновь и вновь подтверждаемая прочная взаимосвязь между (более высоким) уровнем образования и (меньшей) подверженностью предубеждениям подчеркивает шансы на успех просвещения, в то же время очерчивая его границы, на которых мы остановимся ниже. Просвещение может, например, быть частью школьной учебной программы, осуществляться в форме межкультурных контактов, распространяться через СМИ, в форме лекций, конференций или конкурсов, через культурные проекты самого разного рода или даже в рамках опроса по теме иммиграции и интеграции: в рамках проекта "Transatlantic Trends in Immigration" по вопросу о том, не слишком ли много в стране иммигрантов, осуществлялась дифференциация групп респондентов – с одной стороны, лиц, которых предварительно информировали о реальном количестве иммигрантов, а с другой стороны – тех, кому такой информации не давали. При этом выяснилось, что среди тех, кого "просветили", было существенно меньше людей, считавших, что иммигрантов в стране слишком много.

Эффективность просвещения зависит, в частности, от следующих условий:³ от **правдивости, привлекательности, престижа и/или влияния** источника информации. Если просвещение осуществляется в форме курсов или занятий, то

шансы на успех особенно велики, если можно **свести к минимуму стресс**, обусловленный тем, что учащемуся придется признать свои ошибки или заблуждения. **Активное участие** слушателей или учеников в наработке новых представлений может сократить этот стресс. Курсы по межкультурному общению достигнут большего успеха, если среди преподавателей будут представители меньшинств, которые сами могут быть объектом предубеждений. Так что просвещение – это важный метод преодоления предубеждений.

Границы просвещения как метода борьбы с предубеждениями очерчены следующими обстоятельствами:

1. Для людей свойственна тенденция усваивать информацию, которая соответствует актуальному уровню их знаний.
2. Они обращают больше внимания на информацию и лучше ее запоминают, если она соответствует их устоявшимся взглядам; вследствие этого люди, сильно подверженные влиянию предубеждений, плохо поддаются просвещению.
3. Те люди, которые наиболее интенсивно воспринимают просветительскую информацию, и без того менее всего подвержены влиянию предубеждений.

Среди методов и мер, направленных на преодоление предубеждений, просвещение является наиболее распространенным. Наряду с указанными выше ограничениями его воздействие снижается за счет того, что оно мало затрагивает **эмоциональную сторону предубеждений**. Но в изменении установок эмоциональные процессы играют большую роль. Пробуждение позитивных эмоций в отношении групп, прежде воспринимавшихся в негативном ключе, можно стимулировать с

³ Ср. Farley (2005, 40 – 43).

помощью программ общения и встреч, посредством таких интересных для всех мероприятий как праздники, спортивные соревнования и игры, а также другие формы совместного досуга, но не за счет любых контактов. Равенство статуса, отсутствие конкуренции в ситуации взаимодействия, множественные, а не единичные контакты, возможности для сотрудничества ради достижения общих целей создают наиболее благоприятные условия для снижения уровня предубеждений за счет межгрупповых контактов. В то же время в обществах, для которых характерны сильное этническое расслоение и социально-экономическое неравенство, в "реальной жизни" трудно находить или создавать подобные поводы для общения (Farley 2005, 50).

Очень высоко (хотя эта сфера еще слабо исследована) следует оценивать **возможности искусства и культуры**, когда речь идет о пробуждении позитивных эмоций в отношении групп, до сих пор воспринимавшихся негативно: например, через художественную литературу, игровое кино, театр, изобразительное искусство, музыку или танец. Особенно продуктивным здесь представляется принцип изображения коллективной судьбы через судьбу отдельного человека или семьи.

Намерения – это третий компонент установок и предубеждений. Чтобы изменить этот так называемый "конативный компонент", с точки зрения теории консистентности⁴ надо исходить из того, что измене-

⁴ Теория консистентности или равновесности изменения установок говорит о том, что люди стараются соблюсти определенное равновесие между своими убеждениями, касающимися качеств объекта установки, своими эмоциями, намерениями и реальными действиями. Если изменяется один из компонентов структуры установок, то человек старается восстановить равновесие между компонентами, что в свою очередь ведет к изменению других компонентов.

ния когнитивной и эмотивной стороны предубеждений ведут также к изменению конативной стороны. Если же конативную сторону не удастся прямо или косвенно изменить, то в интересах успеха интеграционных процессов нельзя допустить, чтобы намерение породило (дискриминационное) действие.

Чтобы намерения не переросли в действия, следует использовать механизмы "**социального контроля**" с тем, чтобы издержки вызванных предубеждениями действий были для индивида субъективно слишком высоки и не позволили ему реализовать свои намерения: с одной стороны, посредством государственных законов или постановлений, запрещающих дискриминационное поведение, обусловленное предубеждениями; с другой стороны – посредством призывов, проповедей, публичной демонстрацией определенных символов, призывающих к толерантности и взаимоуважению и тем самым публично утверждающих эти ценностные установки. Нарушение этих ценностей может вести к утрате социального статуса и уважения. Изменение социальных установок требует определенного времени, в то же время средства социального контроля действуют довольно быстро.

То, о чем я вам сейчас говорил, это лишь введение в тему борьбы с предубеждениями и формирования культуры гостеприимства в определенной сфере. Это лишний раз свидетельствует о том, что культура гостеприимства – это очень сложный проект, требующий времени и немалых ресурсов и охватывающий уровни индивидуальных установок, межличностных отношений, структуры и культуры организаций и, наконец, уровень всего общества, которое хочет стать обществом, открытым для мигрантов.

Литература

Adorno, Theodor W. et al. 1950:

The Authoritarian Personality. New York - Evanston - London

Davis, E. E. 1964:

Zum gegenwärtigen Stand der Vorurteilsforschung [О нынешнем состоянии исследований предубеждений], in Bayer – Katte, W. et al. (Ред.): Politische Psychologie, Band 3 : Vorurteile. Ihre Erforschung und ihre Bekämpfung [Политическая психология, 3-й том: Предубеждения. Их исследование и борьба с ними], Frankfurt

Farley, John E. 2005:

Majority – Minority Relations. 5th edition. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall

German Marshall Fund of the United States et al. 2011:

Transatlantic Trend Immigration. Key Findings. www.transatlantictrends.org

Hormuth, Stefan 1979:

Einführung [Введение], в кн.: он же (Ред.): Sozialpsychologie der Einstellungsänderung [Социальная психология изменения установок], Königstein: Athenäum Hain Scriptor Hanstein