

Сидун Ірина Володимирівна,

кандидат історичних наук, доцент,

доцент кафедри соціальної роботи

Одеського національного університету імені І. І. Мечникова,

м. Одеса, Україна.

sydun_iryna@onu.edu.ua

<https://orcid.org/0000-0002-6219-5208>

ІНСТРУМЕНТИ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В СОЦІАЛЬНОМУ УПРАВЛІННІ ТЕРИТОРІАЛЬНОЮ ГРОМАДОЮ

Постановка проблеми. Сучасні виклики в розвитку територіальних громад базуються у першу чергу на питаннях, які постали перед громадами в умовах повномасштабного вторгнення. Окрім того, важливим залишаються питання глобалізації, євроінтеграційних процесів, внутрішньої міграції. Це зумовлює зростання культурного, мовного, соціального різноманіття на місцевому рівні. У таких умовах соціальне управління територіальної громадою потребує нових підходів, зокрема чільне місце займають інструменти міжкультурної комунікації. Особливо у часи війни міжкультурна комунікація виступає важливим чинником соціальної стабільності, попередження конфліктів та формування довіри до місцевих органів влади.

Досліджуючи питання міжкультурної комунікації в територіальних громадах зосередимося на основних інструментах:

1. *Діалогові платформи.* Проведення громадських слухань, круглі, столи, діалогові платформи, консультацій з представниками різних культурних груп.

2. *Мовна інклюзія.* Забезпечення доступу до інформації мовами національних меншин, використання недискримінаційної мови в публічних комунікаціях та документах.

3. *Освітні та просвітницькі програми.* Реалізація семінарів, тренінгів, культурно-просвітницьких заходів, спрямованих на підвищення міжкультурної компетентності посадових осіб та мешканців і мешканок територіальної громади.

4. *Цифрові комунікації.* Використання соціальних мереж, офіційних вебсайтів, онлайн-платформ для поширення інформації та зворотнього зв'язку з цільовими аудиторіями, враховуючи культурні особливості.

5. *Посередництво та фасилітація.* Залучення медіаторів та фасилітаторів для врегулювання міжкультурних конфліктів та налагодження конструктивного діалогу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання міжкультурної комунікації в територіальній громаді розглядається у наукових роботах українських та зарубіжних вчених. Зокрема, експертка з комунікацій Лара Мудрак у посібнику «Комунікація і криза як громадам протистояти викликам і успішно діяти в період кризи» розкрила питання інструментів комунікації громад в період кризи як способів, за допомогою яких громада взаємодіє із цільовими аудиторіями через заходи, ініціативи, проекти тощо (Мудрак, 2020).

На підвищенні міжкультурної компетентності соціальних працівників в громадах зосереджує увагу науковиця Майя Галицька у своїх дослідженнях, що присвячені темі міжкультурної комунікації та її ролі у професійній діяльності соціальних фахівців (Галицька, 2014). Окремої уваги заслуговують наукові праці авторки Світлани Чернети, в яких досліджені питання міжкультурної компетентності соціальних фахівців у міжкультурній комунікації з представниками різних культурних груп в територіальній громаді (Чернета, 2023).

Досліджуючи актуальні нормативно-правові документи з питань соціального управління та міжкультурної комунікації в Україні, виокремили такі законодавчі акти як Закон України «Про соціальні послуги», що встановлює правові основи для надання соціальних послуг, визначає права та обов'язки осіб, що їх надають та отримують, незалежно від національності, віку, статі тощо та є недискримінаційними (ЗУ «Про соціальні послуги», 2019).

Слід також врахувати в цьому питанні такі нормативні документи, як Закон України «Про національні меншини (спільноти) України» (2023), «Декларація прав національностей України» (1991), Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» (2012) тощо.

Мета статті – дослідити сутність, роль та ефективність інструментів міжкультурної комунікації в системі соціального управління територіальною громадою, а також у визначенні їхнього впливу на підвищення соціальної згуртованості, участі громадян в житті громади і якості управлінських рішень в умовах культурного різноманіття.

Виклад основного матеріалу дослідження. Ефективне застосування інструментів міжкультурної комунікації сприяє формуванню відкритого, прозорого управління, підвищенню рівня громадянської активності та соціального капіталу. Це дозволяє враховувати потреби різних соціальних груп, зміцнює відчуття приналежності до громади. В умовах актуальних реалій функціонування територіальних громад в Україні міжкультурна комунікація є не лише інструментом соціального управління, а й стратегічним ресурсом сталого розвитку територіальних громад.

Українська дослідниця, медіаконсультантка та експертка з комунікацій Лара Мудрак в своєму посібнику дала визначення інструментам комунікацій громад: «Інструменти комунікацій громад – способи, за допомогою яких громада взаємодіє із цільовими аудиторіями через заходи, ініціативи, проекти тощо» (Мудрак, 2020, с. 85). Важливо зазначити, що в посібнику авторки важливі практичні напрацювання про те як громадам

протистояти викликам і успішно діяти в період кризи.

Діалогові платформи (громадські слухання, круглі столи, публічні консультації) виступають одним із базових інструментів міжкультурної комунікації в соціальному управлінні громадою. Вони створюють простір для репрезентації інтересів різних культурних груп та забезпечують їхню участь у процесах ухвалення управлінських рішень.

Відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», органи місцевої влади зобов'язані сприяти участі жителів громади в управлінні місцевими справами, що включає проведення громадських слухань і консультацій. А саме в статті 13 п. 1 зазначається: «Жителі мають право проводити громадські слухання – зустрічатися для обговорення питань з депутатами сільської, селищної, міської ради та посадовими особами місцевого самоврядування, під час яких заслуховувати зазначених осіб, порушувати питання та вносити пропозиції щодо вирішення питань місцевого значення» (ЗУ «Про місцеве самоврядування в Україні», 1997). У міжкультурному контексті такі платформи сприяють зниженню соціальної напруги, формуванню довіри між групами та розвитку культури діалогу. Наукові дослідження Ради Європи наголошують, що структурований міжкультурний діалог є основою демократичного врядування на місцевому рівні (White Paper on Intercultural Dialogue, 2008).

Мовна інклюзія в управлінських комунікаціях забезпечує рівний доступ мешканців громади до інформації та послуг незалежно від їхньої мовної приналежності. Використання мов національних меншин у публічних оголошеннях, консультаціях та інформаційних матеріалах сприяє залученню маргіналізованих груп до громадського життя.

Закон України «Про національні меншини (спільноти) України» закріплює право осіб, що належать до національних меншин, на використання своєї мови в публічному та суспільному житті (ЗУ «Про національні меншини (спільноти) України», 2022). Водночас застосування недискримінаційної,

гендерно чутливої та культурно нейтральної мови в офіційних документах відповідає міжнародним стандартам належного врядування, визначеним, зокрема, у документах ОБСЄ та ЮНЕСКО (Intercultural Competences, 2013).

Освітні й просвітницькі програми на системному рівні відіграють значиму роль у розвитку міжкультурної компетентності як посадових осіб органів місцевого самоврядування, так і жителів громади. Тренінги, семінари, культурно-просвітницькі заходи сприяють усвідомленню цінності культурного різноманіття та формуванню навичок міжкультурної взаємодії.

Такий інструмент міжкультурної комунікації як освітні та просвітницькі програми важливий для підвищення міжкультурної компетентності посадових осіб, соціальних працівників. Науковиця Світлана Чернета у своєму дослідженні зосереджує увагу саме на міжкультурній компетентності фахівців із соціальної роботи. Зокрема, цікавим є її висновки щодо «в підготовці майбутніх фахівців із соціальної роботи, на нашу думку, оволодіння міжкультурною компетентністю є невід'ємною умовою успішної та ефективної діяльності в полікультурному середовищі при виконанні професійних обов'язків» (Чернета, 2023, с. 41).

Згідно з Концепцією громадянської освіти в Україні, освіта має сприяти розвитку толерантності, поваги до прав людини та міжкультурного порозуміння. А саме зазначається: «Вагомим елементом громадянської освіти має стати ... розвиток національної ідентичності, що передбачає закріплення функціонування державної мови в усіх сферах суспільного життя, а також повагу та розвиток мов національних меншин та корінних народів, які проживають на території України» (Концепція розвитку громадянської освіти в Україні, 2022).

Цифрові комунікації (офіційні вебсайти, соціальні мережі, онлайн-платформи зворотного зв'язку) значно розширюють можливості міжкультурної комунікації в територіальній громаді. Вони дозволяють оперативно поширювати інформацію, залучати різні цільові аудиторії та враховувати їхні культурні особливості через адаптацію контенту.

Відповідно до Концепції розвитку цифрових компетентностей, цифрові інструменти мають використовуватися для забезпечення відкритості та прозорості діяльності органів влади (Концепція розвитку цифрових компетентностей, 2021). У міжкультурному вимірі цифрові платформи сприяють зменшенню комунікативних бар'єрів та підвищують рівень участі представників різних культурних груп у житті громади.

Посередництво та фасилітація є ефективними інструментами врегулювання міжкультурних конфліктів, що виникають у процесі соціальної взаємодії в громаді. Залучення професійних медіаторів і фасилітаторів дозволяє забезпечити нейтральність, рівність сторін та конструктивний характер діалогу. Європейська хартія місцевого самоврядування наголошує на необхідності мирного врегулювання конфліктів та врахування інтересів місцевих спільнот (European Charter of Local Self-Government, 1985).

Враховуючи проаналізовані вище інструменти, вважаємо, що міжкультурна комунікація в системі соціального управління територіальною громадою є багатовимірним і комплексним процесом, що потребує інституційно закріплених механізмів та системного підходу. Діалогові платформи забезпечують участь різних культурних груп у прийнятті рішень і сприяють формуванню довіри та соціальної згуртованості. Мовна інклюзія виступає необхідною умовою недискримінаційного доступу до управлінських процесів і публічних послуг, тоді як освітні та просвітницькі програми формують міжкультурну компетентність як посадових осіб, так і членів громади. Використання цифрових комунікацій розширює можливості інклюзивної взаємодії та підвищує прозорість діяльності органів місцевого самоврядування, а впровадження посередництва й фасилітації сприяє конструктивному врегулюванню міжкультурних конфліктів. У сукупності зазначені інструменти створюють підґрунтя для сталого розвитку територіальних громад, підвищення якості соціального управління.

Висновки. В сучасних реаліях міжкультурна комунікація в соціальному управлінні

територіальними громадами є надзвичайно важливою складовою. Проаналізовані інструменти забезпечують ефективну взаємодію між представниками місцевого самоврядування та мешканцями і мешканками громади, сприяють соціальній згуртованості та запобіганню конфліктів. Системне впровадження інструментів міжкультурної комунікації має стати пріоритетним для органів місцевого самоврядування в умовах зростаючого культурного різноманіття в територіальних громадах.

Перспективним напрямом дослідження є подальший аналіз та порівняння інструментів міжкультурної комунікації в соціальному управлінні в громадах інших регіонів України задля презентування кращих практик. Також у фокусі подальших наукових розвідок можуть бути соціальні мережі, як важливий сьогодні інструмент оперативного обміну інформацією та отримання зворотного зв'язку від представників різних культурних груп в громадах України.

Література

1. Галицька М. М. Міжкультурна комунікація та її значення для професійної діяльності майбутніх фахівців. *Освітологічний дискурс*. 2014. № 2 (6). С. 23–32.
2. Декларація прав національностей України від 1 листопада 1991 р. № 1771-XII : *Відомості Верховної Ради України* (ВВР), 1991, № 53, ст. 799. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1771-12#Text> (дата звернення: 10.11.2025).
3. Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні : Закон України № 5207-VI від 6 вересня 2012 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5207-17#Text> (дата звернення: 10.11.2025).
4. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України № 280/97-ВР від 21 травня 1997 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-вр#Text> (дата звернення: 10.12.2025).
5. Про національні меншини (спільноти) України : Закон України № 2827-IX від 13 грудня 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2827-20#Text> (дата звернення: 10.11.2025).
6. Про соціальні послуги : Закон України № 2671-VIII від 17 січня 2019 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 10.11.2025).
7. Концепція розвитку громадянської освіти в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України № 893-р від 08.10.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/710-2018-р#Text> (дата звернення: 10.12.2025).
8. Концепція розвитку цифрових компетентностей : Розпорядження Кабінету Міністрів України № 167-р від 3 березня 2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-р#Text> (дата звернення: 10.12.2025).
9. Мудрак Л. Комунікація і криза як громадам протистояти викликам і успішно діяти в період кризи : посібник. Київ, 2020. 108 с. URL: <https://surl.li/qwhvgv> (дата звернення: 10.11.2025).
10. Чернета С. Міжкультурна компетентність як складова професійної компетентності фахівців із соціальної роботи. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. № 6. С. 37–44. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.6.6>
11. European Charter of Local Self-Government. Strasbourg, 15.10.1985. Council of Europe. URL: <https://www.coe.int/en/web/impact-convention-human-rights/european-charter-of-local-self-government#/> (дата звернення: 10.12.2025).
12. Intercultural Competences: Conceptual and Operational Framework. UNESCO. Paris, 2013. URL: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219768> (дата звернення: 10.11.2025).
13. White Paper on Intercultural Dialogue. Council of Europe. Strasbourg, 2008. URL: https://www.coe.int/t/dg4/intercultural/source/white%20paper_final_revised_en.pdf (дата звернення: 10.11.2025).

References

1. Halytska, M. M. (2014). Mizhkulturna komunikatsiia ta yii znachennia dla profesiinoi diialnosti maibutnikh fakhivtsiv [Intercultural communication and its importance for the professional activities of future specialists]. *Osvitolohichnyi dyskurs – Educational discourse*, 2 (6), 23–32 [in Ukrainian].
2. Deklaratsiia “Prav natsionalnostei Ukrainy” vid 1 lystopada 1991 r. № 1771-XII [Declaration on the Rights of Nationalities of Ukraine dated 1 November 1991 No. 1771-XII]. (1991). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1771-12#Text> [in Ukrainian].
3. Pro zasady zapobihannia ta protydii dyskryminatsii v Ukraini : Zakon Ukrainy № 5207-VI vid 6 veresnia 2012 r. [Law of Ukraine “On the Principles of Prevention and Combating Discrimination in Ukraine” dated 6 September 2012 No. 5207-VI]. (2012). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5207-17#Text> [in Ukrainian].

4. On Local Self-Government in Ukraine : Law of Ukraine No. 280/97-VR dated 21 May 1997 [Pro mistseve samovriaduvannya v Ukraini : Zakon Ukrainy № 280/97-VR vid 21 travnia 1997 r.]. (1997). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-bp#Text> [in Ukrainian].
5. Pro natsionalni menshyny (spilnoty) Ukrainy : Zakon Ukrainy № 2827-IX vid 13 hrudnia 2022 r. [On National Minorities (Communities) of Ukraine : Law of Ukraine No. 2827-IX dated 13 December 2022]. (2022). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2827-20#Text> [in Ukrainian].
6. Pro sotsialni posluhy : Zakon Ukrainy № 2671-VIII vid 17 sichnia 2019 r. [On Social Services : Law of Ukraine No. 2671-VIII dated 17 January 2019]. (2019). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].
7. Kontsepsiia rozvytku hromadianskoi osvity v Ukraini : Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy № 893-r vid 08.10.2022 [Concept for the Development of Civic Education in Ukraine : Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine No. 893-r of 08.10.2022]. (2022). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/710-2018-p#Text> [in Ukrainian].
8. Kontsepsiia rozvytku tsyfrovyykh kompetentnostei, skhvalena KМУ vid 3 bereznia 2021 r. № 167-r [Concept for the Development of Digital Competencies, approved by the CMU on 3 March 2021 No. 167-r]. (2021). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-p#Text> [in Ukrainian].
9. Mudrak, L. (2020). Komunikatsiia i kryza yak hromadam protystoiaty vyklykam i uspishno diiaty v period kryzy [Communication and crisis: how communities can face challenges and act successfully during a crisis]. Kyiv. Retrieved from <https://surl.li/qwhvgv> [in Ukrainian].
10. Cherneta, S. (2023). Mizhkulturna kompetentnist yak skladova profesiinoi kompetentnosti fakhivtsiv iz sotsialnoi roboty [Intercultural competence as a component of professional competence of social work professionals]. *Vvichlyvist. Humanitas*, (6), 37–44. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.6.6> [in Ukrainian].
11. European Charter of Local Self-Government. (1985). Council of Europe. Retrieved from <https://www.coe.int/en/web/impact-convention-human-rights/european-charter-of-local-self-government#/>
12. Intercultural Competences: Conceptual and Operational Framework. (2013). UNESCO. Retrieved from <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219768>
13. White Paper on Intercultural Dialogue. (2008). Council of Europe. Retrieved from https://www.coe.int/t/dg4/intercultural/source/white%20paper_final_revised_en.pdf

Сидун І. В. Інструменти міжкультурної комунікації в соціальному управлінні територіальною громадою

У статті досліджено інструменти міжкультурної комунікації як важливий чинник ефективного соціального управління територіальною громадою в умовах зростаючої культурної різноманітності. Обґрунтовано, що врахування культурних відмінностей у процесі публічного управління сприяє підвищенню рівня соціальної згуртованості, довіри до органів місцевого самоврядування та запобіганню конфліктам. Особливу увагу приділено аналізу діалогових платформ, зокрема громадських слухань, круглих столів, форумів і консультацій, як механізмів залучення представників різних культурних груп до прийняття управлінських рішень. Розглянуто значення мовної інклюзії для забезпечення рівного доступу до інформації та формування недискримінаційного комунікативного середовища. Висвітлено роль освітніх і просвітницьких програм у підвищенні міжкультурної компетентності посадових осіб та мешканців громади. Проаналізовано потенціал медіа й цифрових комунікацій у налагодженні двостороннього зв'язку між владою та громадянами з урахуванням культурних особливостей цільових аудиторій. Окремо акцентовано увагу на використанні посередництва та фасилітації як інструментів врегулювання міжкультурних конфліктів і забезпечення конструктивної взаємодії в громаді. Зроблено висновок, що комплексне застосування зазначених інструментів сприяє формуванню інклюзивної моделі соціального управління територіальною громадою.

Ключові слова: міжкультурні комунікації, територіальна громада, соціальне управління, інклюзія, соціальна робота.

Sydun I. V. Tools of intercultural communication in social governance of a territorial community

The article examines the tools of intercultural communication as an important factor in effective social management of a territorial community in the context of growing cultural diversity. It is substantiated that taking into account cultural differences in public administration processes contributes to increasing the level of social cohesion, trust in local government bodies and preventing conflicts. Particular attention is paid to the analysis of dialogue platforms, in particular public hearings, round tables, forums and consultations, as mechanisms for involving representatives of different cultural groups in making management decisions. The importance of language inclusion is considered for ensuring equal access to information and forming a non-discriminatory communicative environment. The role

of educational and awareness-raising programs in increasing the intercultural competence of officials and community residents is highlighted. The potential of media and digital communications in establishing two-way communication between authorities and citizens, taking into account the cultural characteristics of target audiences, is analyzed. Particular attention is paid to the use of mediation and facilitation as tools for resolving intercultural conflicts and ensuring constructive interaction in the community. It is concluded that the comprehensive use of these tools contributes to the formation of an inclusive model of social governance of the territorial community.

Key words: intercultural communication, territorial community, intercultural relations, social governance, community integration.

Дата першого надходження статті до видання: 23.12.2025

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 27.02.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 18.03.2026

Стаття поширюється на умовах
ліцензії відкритого доступу CC BY 4.0

