

Katarzyna Drag

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie
katarzyna.drag@upjp2.edu.pl

Warunki skutecznego przyswajania kompetencji międzykulturowych w procesie szkoleniowym

STRESZCZENIE

Artykuł dotyczy zagadnienia kompetencji międzykulturowych. Stanowi próbę odpowiedzi na pytania: jakie są podstawy skutecznego przyswojenia umiejętności z tego zakresu w procesie szkoleniowym oraz jakie są części składowe kompetencji międzykulturowych? W tekście zaproponowany został opis dwóch filarów, podstaw, na których warto budować kompetencje międzykulturowe w procesie edukacyjnym, czyli opis kompetencji komunikacyjnych oraz kulturowych. Właściwa kolejność zdobywania wiedzy i umiejętności z tego zakresu wzmacnia skuteczność i trwałość nabytych kompetencji. Przyswajanie skryptów zachowań typowych dla partykularnych kultur, bez właściwej podbudowy w postaci podstawowej wiedzy na temat komunikowania i kultury może skutkować w perspektywie długofalowej niepowodzeniami komunikacyjnymi.

SŁOWA KLUCZOWE: kompetencje międzykulturowe,
kompetencje komunikacyjne, kompetencje
kulturowe, szkolenia międzykulturowe

SUMMARY

The Conditions for Successful Gaining Intercultural Competence in the Training Process

This article deals with the issue of intercultural competence. It tries to answer two main questions. First, what are the bases for the effective use of skills in this field in training? Second, what are the components of intercultural competence?

The text includes a description of communication and cultural competences. These are the two bases of building intercultural competences. The right sequence of acquiring knowledge and skills in this field increases the effectiveness and sustainability of long-term communication competences.

Adopting behavioral scripts typical of particular cultures, without proper foundation in the form of basic knowledge of communication and culture, may result in long-term communication failures.

KEYWORDS: intercultural competences, communication competences, cultural competences, intercultural training

Rozwój zainteresowania kwestią funkcji, zawartości i zastosowania kompetencji międzykulturowych jest proporcjonalny do procesu nieustającej intensyfikacji relacji międzykulturowych, który obserwujemy współcześnie. Na polach działalności związanej z handlem międzynarodowym, rynkami pracy, edukacją, organizacjami międzynarodowymi od lat wiadomo, że osiągnięcie sukcesu komunikacyjnego jest zależne od wiedzy i umiejętności z zakresu komunikowania międzykulturowego. Powodzenie działań firm i instytucji zależy od skutecznego komunikowania w środowisku międzykulturowym. I to właśnie pytanie o skuteczność szkolenia w zakresie wspomnianych kompetencji oraz kolejność nabywania składowych części tej kompetencji będzie przewodnią myślą niniejszego tekstu.

Słowo kompetencja posiada pozytywną konotację. Kojarzyć się może z profesjonalizmem, przygotowaniem, wiarygodnością. Dobrze jest „być kompetentnym”. Konotacje te nie są sprzeczne z denotacją słowa „kompetencja”, które pochodzi od łacińskiego *competentia* oznaczającego: odpowiedniość; proporcja; symetria; spotkanie; uzgodnienie; połączenie zgodność¹. Można uznać, że posiadanie kompetencji służyć ma

1 *Słownik łacińsko-polski Lingua Latina Omnibus*, hasło: competentia, <http://lacina.info.pl/index.php?dzial=sloowniczek&opcja=sloownik>

harmonijnemu przebiegowi działań, które podejmujemy, również działań komunikacyjnych.

Kompetencje międzykulturowe wpisują się w szeroko pojętą kompetencję komunikacyjną, niezbędną do funkcjonowania jednostki w społeczeństwie. Refleksja nad rolą kompetencji międzykulturowych nasuwa kolejne zestawy pytań: Jak wiedza i umiejętności międzykulturowe wpisują się w kompetencję komunikacyjną w ogóle? Czym powinien się wyróżniać kompetentny uczestnik komunikowania w środowisku wielokulturowym? Jaką zależność można obserwować między kompetencjami międzykulturowymi użytkownika a skutecznością i stosownością komunikowania?

Różnych kompetencji, także tych międzykulturowych, nabywać możemy formalnie lub nieformalnie. Rozważania niniejszego tekstu dotyczą przede wszystkim sformalizowanej edukacji, proponowanej pracownikom w ramach szkoleń i warsztatów. Pozostawiamy na boku refleksję nad procesem nabywania kompetencji międzykulturowych, który jest nieformalny, wynika z własnych doświadczeń, podróży, znajomości z obcokrajowcami, lektury czy kontaktu z przekazami medialnymi. Jest to szczególnie, i w różnym stopniu, ale każdemu dostępny sposób nabywania doświadczenia międzykulturowego. Pierwsze podróże, podczas których kontaktujemy się z *innymi*, pozostawiają niezatarte, ważne wrażenia, często na całe życie. Próby przekraczania barier w kontakcie międzykulturowym podejmowane spontanicznie, w określonym kontekście, są zazwyczaj wyrazem „naturalnych”, intuicyjnych umiejętności komunikacyjnych, niepoprzedzonych przyswajaną w sposób systematyczny wiedzą. Tak więc pamiętać trzeba, że poziom kompetencji komunikacyjnych danej osoby wynikać będzie, po pierwsze, z jej osobowościowych uwarunkowań, po drugie, osobistych doświadczeń, podróży, rozmów, po trzecie, ze szkoleń, warsztatów, prelekcji poświęconych tej tematyce. Pisząc o warunkach skutecznego poszerzania kompetencji międzykulturowych, mamy na uwadze przede wszystkim ten trzeci kontekst ich nabywania – działania edukacyjne.

Aby u pracowników kształcić umiejętności konieczne do sprawnego funkcjonowania w środowisku wielokulturowym, należy oprzeć się na kompetencjach szerszych: komunikacyjnych oraz kulturowych. Żadne przecież kompetencje, również te międzykulturowe, nie „wiszą” w kompetencyjnej próżni. Umiejętność adekwatnego zachowania się, świadomość celów i skutków zachowania, dostosowanie zachowania do kontekstu komunikacyjnego, *zbiór umiejętności, niezbędnych do skutecznego i odpowiedniego wykorzystania w kontaktach z innymi ludźmi, którzy językowo i kulturowo różnią się od siebie*², czyli kompetencja międzykulturowa,

2 A.E. Fantini, A. Tirmizi, *Exploring and Assessing Intercultural Competence*, 2006, http://digitalcollections.sit.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=worldlearning_publications,

jest składową szerszej pojmowanych kompetencji. Nie jest możliwe skuteczne wykształcenie takich umiejętności, jeśli nie zadba się wcześniej o podstawową wiedzę i szerokie rozumienie pojęć i mechanizmów związanych z komunikowaniem i kulturą.

Kompetencje tworzą sieć. Wzajemnie się przenikają i są od siebie zależne. Badacze wyróżniają je w celach porządkujących. Jest to konieczne. Ale jednocześnie pożytecznym wydaje się sięgnięcie do ogólnego pojęcia kompetencji komunikacyjnych.

Kompetencje komunikacyjne umożliwiają zachowanie komunikacyjne, (a w jego ramach też językowe), dzięki kompetentnej selekcji środków językowych i pozajęzykowych ze względu na ich nacechowania i uwarunkowania społeczne³.

Tylko kompetentny komunikacyjny użytkownik może przejawiać właściwie kompetencje międzykulturową. Jednocześnie nie można mówić o użytkowniku przejawiającym wysoką kompetencję komunikacyjną, jeśli nie będzie on posiadał wiedzy i umiejętności z zakresu komunikowania międzykulturowego.

Kompetencje komunikacyjne zawierają w sobie kompetencje językowe i kulturowe. O kompetencji międzykulturowej mówi się w kontekście kontaktów wieloetnicznych, międzynarodowych. Jednak podstawą tych umiejętności jest kompetencja kulturowa, czyli świadomość i wiedza na temat podstawowych elementów kultury i mechanizmów ich działania. Ta wiedza i umiejętności mogą być dla użytkownika swoistym filarami, na których wspierać się będą szczegółowe informacje i style zachowań. Tę „konstrukcję” użytkownik w miarę potrzeby będzie wypełniał informacjami o konkretnych kulturach i ich cechach charakterystycznych. Taka kolejność kształcenia świadomego uczestnika komunikowania międzykulturowego wydaje się optymalna.

Filar pierwszy odnosi się do komunikowania, filar drugi do międzykulturowości. Spróbujmy prześledzić, jakie treści będą składać się na każdy z tych filarów kompetencji międzykulturowych. Nie będą to zamknięte katalogi wiedzy i umiejętności, bowiem pojęcia komunikowania i kultury niosą ze sobą bogactwo zagadnień, wielką różnorodność i wzajemnie przenikają się.

Warunkiem skutecznego przyswajania kompetencji międzykulturowych jest posiadanie kompetencji komunikacyjnej, na którą składa się

[Dostęp 02.01.2017], s. 12. Tekst w oryginale: „complex of abilities needed to perform *effectively* and *appropriately* when interacting with others who are linguistically and culturally different from oneself”.

3 W. Pisarek, *Wstęp do nauki o komunikowaniu*, Warszawa 2008, s. 65.

między innymi rozumienie różnicy pomiędzy umiejętnością poprawnego używania języka a umiejętnością poprawnego i kompetentnego komunikowania się. Ta umiejętność nabywana jest w przypadku języka ojczystego w procesie socjalizacji. Umiejętność budowania wypowiedzi zgodnie z zasadami gramatyki nie jest równoznaczna z umiejętnością stosownego komunikowania się. Kompetencja komunikacyjna zawiera w sobie kompetencję językową.

Kompetencja językowa była analizowana przez Noama Chomsky'ego w ramach badań z zakresu gramatyki generatywnej. Badacz ten wyróżnił cztery składowe tej kompetencji: kreatywność, interioryzację, gramatyczność i akceptabilność. Kreatywność oznacza możliwość, przy użyciu zasobu słownictwa i zasad gramatycznych, produkowania nieograniczonej ilości zdań. Interioryzacja odnosi się do faktu, że umiejętności posługiwania się językiem ojczystym nabywamy w sposób nieuświadomiony. Gramatyczność odnosi się do znajomości leksyki i reguł łączenia wyrazów ze sobą, zaś akceptabilność oznacza zdolność rodzimego użytkownika do uznawania wypowiedzi za poprawną. „Noam Chomsky przez wiele lat modyfikował swoje poglądy dotyczące kompetencji językowej (wraz z rozwijaniem własnej gramatyki generatywno-transformacyjnej”⁴ i oczywiście śledzenie wszystkich tych zasad podczas szkoleń z komunikowania międzykulturowego nie jest zasadne. Niemniej jednak wprowadzenie jej tematyki, w celu pobudzenia uczestników do refleksji nad sposobem przyswajania języka ojczystego, a tym samym nad sposobem komunikacji werbalnej za pomocą systemu językowego nabywanego wtórnie, jako obcego wydaje się konieczne w odpowiedzialnym procesie edukacyjnym.

Kompetencja językowa jest tylko jednym z elementów kompetencji komunikacyjnej. Ta oznacza przecież zdolność do posługiwania się językiem w konkretnej sytuacji społecznej, w określonym kontekście komunikacyjnym. Dlatego teorie Noama Chomsky'ego były „uzupełniane” przez badaczy akcentujących socjolingwistyczny aspekt komunikowania. Dell Hymes, definiując kompetencję komunikacyjną, zwrócił uwagę, że użycie kompetencji gramatycznych w różnych sytuacjach komunikacyjnych jest równie ważną umiejętnością uczestników aktów komunikacyjnych⁵. Wiedza na temat mechanizmów stosowania kompetencji komunikacyjnych, które nabywane są w procesie wychowania i na podstawie doświadczeń, jest ważnym czynnikiem uświadamiającym szkolonym osobom, że kompetencje związane z biegłym używaniem języka obcego nie zapewnią

4 A.B. Żurek, *Model kompetencji językowej Noama Chomsky'ego*, „Wrocławskie Towarzystwo Naukowe Rozprawy Komisji Językowej” 2006, t. 32, s. 54.

5 V. Bagarić, J. Djigunović, *Defining Communicative Competence*, „Metodika” 2007, vol. 8, br. 1, s. 95.

skutecznej i stosownej komunikacji. Konieczne jest poznanie też zasad użycia języka oraz rodzajów dyskursu właściwych dla określonych sytuacji komunikacyjnych. Można posegregować zawartość kompetencji komunikacyjnej uznając, że składają się na nią: „kompetencje lingwistyczne (zakres i jakość znajomości języka), kompetencje socjolingwistyczne (regulujące zasady społecznego użycia języka) oraz kompetencje pragmatyczne (funkcjonalne użycie środków językowych, np. znajomość scenariuszy użycia języka w interakcjach i rodzaju dyskursu)⁶.

To, co w sposób nieuświadomiony jest nabywane w przypadku komunikowania się w języku ojczystym, może stanowić kłopot w sytuacji komunikowania w języku obcym i w obcym kontekście kulturowym. Dlatego też refleksja nad prostym, ale ważnym stwierdzeniem, że również za pomocą poprawnie skonstruowanego pod względem gramatycznym i leksykalnym zdania można obrazić odbiorcę, może być znacząca dla uczestników komunikowania odbywającego się w języku obcym. Przedstawienie informacji na temat zawartości kompetencji językowych z pewnością będzie służyło skuteczniejszemu i świadomemu przyswajaniu wiedzy na temat zasad komunikowania w obcych językach i w odmiennym kontekście kulturowym.

Drugim filarem kompetencji z zakresu komunikowania międzykulturowego są umiejętności dotyczące rozumienia kultury i wiedzy o niej, czyli ogólna kompetencja kulturowa. Trudno bowiem nabywać umiejętności międzykulturowe, jeśli nie posiada się wiedzy na temat mechanizmów działania kultury w ogóle. Poznanie tych mechanizmów, które w znacznej mierze są uniwersalne, ułatwi zdobywanie wiedzy z zakresu komunikowania w konkretnej kulturze. Do takich kluczowych, uniwersalnych zagadnień dotyczących kultury zaliczyć trzeba między innymi: refleksję nad pojęciem odmienności kulturowej, rozróżnienie kategorii swojskości i inności w kulturze; wiedzę na temat stereotypizowania; wiedzę na temat roli emocji w spotkaniu międzykulturowym; kwestię szoku kulturowego i jego specyfiki.

Świadomość relacji pomiędzy swojskością i innością wiąże się z zagadnieniem tożsamości własnej grupy oraz jednocześnie tożsamości grup innych. Skuteczne komunikowanie w środowisku międzykulturowym będzie zawsze zależało od zrozumienia mechanizmów wyodrębnienia grupy własnej od innych grup. Taki podział jest nieuchronny. Uczestnicy komunikowania międzykulturowego będą zawsze zanurzeni w wartościach i zasadach zachowania, w których zostali wychowani, czyli będą przejawiać postawę etnocentryczną. Nie przeszkadza to jednak, by traktować przedstawicieli innych kultur z otwartością i szacunkiem. Świadomość własnej tożsamości kulturowej sprawia, że ze zrozumieniem możemy kontaktować

6 P. Kajak, *Współczesna kompetencja kulturowa*, <http://www.2011.konferencje-spnjo.polsl.pl/download/kajak-p-wspolczesna-kompetencja-kulturowa.pdf> [Dostęp: 10.01.2017].

się z tymi, którzy socjalizowali się w kulturach opartych na innych wartościach i promujących inne style zachowań czy rozwiązywania konfliktów. Pominięcie tej tematyki, którą praktycznie można wprowadzić np. analizując znany w nauce o kulturze model kultury jako góry lodowej⁷, skutkować może blokadami natury afektywnej w kooperacji w zespołach wielokulturowych. Jeśli przez uczestnika uczenie nowych stylów zachowań błędnie będzie traktowane jako podważanie tego, co stanowi podstawę jego tożsamości, nie można liczyć na powodzenie komunikacyjne.

Rozumienie innych kultur pomaga ludziom lepiej komunikować się, pracować, tworzyć, rozwijać się w środowisku wielokulturowym. Rozumienie innych kultur oznacza dużo więcej niż uczenie się skryptów zachowań, które należy zastosować w kontakcie z przedstawicielami konkretnych grup etnicznych. Nie można też „narzucić” pozytywnego stosunku do odmienności, nie prezentując wcześniej, na czym inność/obcość kulturowa polega.

Niezbędna w toku szkolenia międzykulturowego wydaje się także tematyka związana z procesami stereotypizowania. Stereotyp jest pojęciem potocznie znanym, obecnym nawet w języku codziennym. Zjawisko to niesie jednak ze sobą dużo więcej treści, niż wynika z jego potocznego definiowania jako schematu myślenia na jakiś temat. Warto poświęcić zagadnieniu temu więcej czasu choćby ze względu na fakt, że stereotypy towarzyszą nam w komunikowaniu nieustannie. Nie jest możliwe, by zupełnie wyrugować stereotypy, jako kategorie poznania społecznego, z naszego myślenia, oceniania, komunikowania.

Szczególą funkcję stereotypy pełnią w kontekście zjawiska etniczności. Zgodnie z ujęciem makropsychologicznym stereotypy to „rozpowszechnione w danej grupie przekonania na temat tego, jakie są inne grupy”⁸. Przekonania te nabywane są przez członków danego społeczeństwa nie w procesie formalnej edukacji, ale w procesie socjalizacji. Stereotypy etniczne według psychologii kulturowej to „błędna, nieadekwatna pseudowiedza na temat innych grup etnicznych (narodowych)”⁹, a ich geneza tkwi w postawie etnocentrycznej członków poszczególnych grup. Obydwa ujęcia warte są omówienia podczas szkolenia kompetencji międzykulturowych. Przeglądnięcie się mechanizmom stereotypizowania pozwoli uniknąć bezwiednego ich używania, rozwoju uprzedzeń czy dyskryminujących zachowań. Bardzo dobrym sposobem zwalczania negatywnych skutków stereotypizowania w kontaktach międzykulturowych

7 Por. m.in.: D. Katan, *Translating Cultures*, Manchester 1999; E. Hall, *Bezgłówny język*, Warszawa 1987.

8 P. Boski, *Kulturowe ramy zachowań społecznych*, Warszawa 2010, s. 491.

9 Ibidem.

jest bezpośrednie spotkanie z reprezentantem grupy, wobec której stosowany jest określony stereotyp. Z pewnością zdobycie wiedzy i trening komunikacji międzykulturowej wpłynie na sposób używania i rozumienia stereotypów etnicznych przez uczestników aktów komunikacyjnych.

Częścią składową drugiego filaru kompetencji międzykulturowych powinny być także rozważania na temat przyczyn, przebiegu i skutków szoku kulturowego. Zagadnienie to ma związek z emocjami towarzyszącymi osobom, które rozpoczynają funkcjonowanie w nowym dla nich kręgu kulturowym. Wprowadzenie tej tematyki do toku szkolenia daje szansę na szerokie omówienie emocjonalnych konsekwencji kontaktu z innością kulturową. Przebieg kontaktu międzykulturowego jest zależny od samopoczucia uczestników i jednocześnie na samopoczuciu wpływa. Relacja ta jest bardzo ważna, a obserwacja poziomu zadowolenia z działania w środowisku kulturowym goszczącym jest jedną w kluczowych umiejętności uczestników komunikowania. Uczucie frustracji, niezadowolenia, brak poczucia bezpieczeństwa mogą być skutkiem intensywnego bodźcowania organizmu i umysłu nowymi impulsami w dawkach niespotykanych w kulturze rodzimej. Wyjazd do innego kręgu kulturowego jest obciążeniem nie tylko poznawczym (obcy język, inne wzorce zachowań), ale także fizycznym (odmienna dieta, klimat, rytm pracy). Wszystko to wpływa na samopoczucie uczestnika komunikacji i skuteczność jego działania. Nadmierne bodźcowanie organizmu nowością wpływać może na wzrost poziomu frustracji na dalszych etapach kontaktu międzykulturowego.

Szok kulturowy, w swym podstawowym wydaniu, składa się z czterech etapów: fazy turystycznej, fazy szoku, fazy dostosowania, fazy adaptacji¹⁰, czyli rozpoczyna się od pozytywnego zafascynowania nowością, co może „uśpić czujność” pracownika i utwierdzić w błędnym przekonaniu, że kontakt międzykulturowy niesie ze sobą wyłącznie pozytywne odczucia. Analiza możliwych faz szoku kulturowego pozwoli na przygotowanie uczestników do różnych przeżyć, a jednocześnie pozwoli zminimalizować skutki sytuacji negatywnych. Jest to tym ważniejsze, że obciążenie emocjonalne kontaktu międzykulturowego może skutkować wzmożonym stosowaniem stereotypów etnicznych i przyjmowaniem postawy etnocentrycznej, traktowaniem inności jako zagrożenia, zamknięciem się na kontakt międzykulturowy. „Kompetencja – to podejmowanie działań zgodnych, nadających się do odnoszenia sukcesów czy też pozytywnych efektów naszych działań”¹¹. Jednak zbyt szybkie dążenie do osiągnięcia sukcesów

10 Por. m.in. M. Chutnik, „Szok kulturowy”. *Przyczyny. Konsekwencje. Przeciwdziałanie*, Kraków 2007.

11 R. Górska, J. Madalińska-Michalak, *Kompetencje emocjonalne nauczyciela*, Warszawa 2012, s. 68.

komunikacyjnych słuchaczy, w przypadku szkoleń międzykulturowych, może przynieść odwrotne od założonych rezultaty. Bardzo ważna jest kolejność zdobywania kompetencji i zrozumienie ich struktury, czyli odpowiedź na pytanie, które elementy kompetencji są uniwersalne, podstawowe, a które są wiedzą i umiejętnością szczegółową, sytuacyjną.

W komunikowaniu grupowym w środowisku wielokulturowym (m.in. zespołach pracowniczych) niezbędne wydają się nie tylko kompetencje międzykulturowe ograniczone do wiedzy z zakresu kultury organizacji. Oczywiście ze wszech miar pożyteczne są skrypty zachowań segregowane według kręgów kulturowych oraz wymiary kultury, które wskazują na aspekty różnicujące kultury. Nabywanie tej wiedzy bez szerokiego kontekstu komunikacyjnego i kulturowego jest jednak obciążone ryzykiem niepowodzenia. Takie działanie opierałoby się na założeniu, że można poinstruować pracowników, jak mają się zachowywać, nie dopowiadając, dlaczego określone zachowania są im narzucone.

Wyobrażenie o pojmowaniu kompetencji międzykulturowych przez zarządzających zespołami pracowniczymi daje przegląd ofert film szkolących w tym zakresie. W ofertach tych widać swoiste „rozdzarcie” pomiędzy rozumieniem skomplikowania mechanizmów funkcjonowania w kulturze a chęcią szybkiego zaspokojenia „powierzchnowych” potrzeb firm. W niektórych ofertach akcent położony jest na zwiększenie skuteczności oddziaływania przekazu na przedstawicieli innych kultur, w innych zaś na specyfikę komunikacji międzykulturowej. Z pewnością dobrą praktyką jest podejście holistyczne, czyli wydzielenie w procesie szkoleniowym z zakresu kompetencji międzykulturowych szkoleń wstępnych, uciążliwych, oraz szkoleń uczących zachowań w konkretnych kręgach kulturowych.

Podstawową motywacją do przezwyciężania ewentualnych przeszkód i trudności w komunikowaniu międzykulturowym powinno być przekonanie, że dla jednostki uczącej się takiego komunikowania i uczestniczącej w nim jest to szansa na rozwój, poszerzenie horyzontów poznawczych¹². Z pewnością takie umiejętności wpływają na skuteczniejsze kształtowanie relacji międzyludzkich w ogóle, gdyż pozwalają na świadomą refleksję nad wieloma przyzwyczajeniami, które zwykliśmy traktować jako uniwersalne. Nauczanie skryptów zachowań i zdobywanie wiedzy na temat kultur, z których przedstawicielami przyjdzie uczestnikom współpracować zawodowo nie służy więc tylko i wyłącznie interesom firmy, instytucji, ale wpływa na rozwój jednostki i jest kapitałem na całe życie, do wykorzystania we wszystkich innych aktach komunikacyjnych.

12 K. Gajek, *Kompetencje międzykulturowe jako element kultury współczesnej organizacji – dylematy teorii i praktyki*, „Problemy Zarządzania”, vol. 9, nr 2 (32), 2009, s. 206.

BIBLIOGRAFIA

- BAGARIĆ Vesna, DJIGUNOVIĆ Mihaljević J. 2007. *Defining Communicative Competence*, *Metodika* 8: 94-103.
- BOSKI Paweł. 2010. *Kulturowe ramy zachowań społecznych*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- CHUTNIK Monika. 2007. „Szok kulturowy”. *Przyczyny. Konsekwencje. Przewidywalność*, Kraków: Universitas.
- FANTINI Alvino E., TIRMIZI Aqeel. 2006. *Exploring and Assessing Intercultural Competence*, http://digitalcollections.sit.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=worldlearning_publications.
- GAJEK Katarzyna. 2009. *Kompetencje międzykulturowe jako element kultury współczesnej organizacji – dylematy teorii i praktyki*, *Problemy Zarządzania* 9 (2): 205-220.
- GÓRALSKA Renata, MADALIŃSKA-MICHALAK Joanna. 2012. *Kompetencje emocjonalne nauczyciela*, Warszawa: ABC Wolters Kluwer.
- HALL Edward Twitchell. 1987. *Bezgłośny język*, Warszawa: Państwowy Instytut Wydawniczy.
- HYMES Dell H. 1972. *On Communicative Competence*, in: *Sociolinguistics*, J.B. Pride, J. Holmes (eds.), 269-293. Baltimore: Penguin.
- IWANIUK Irina. 2014. *Kompetencja wielokulturowa – różnorodność podejść do definicji tego pojęcia we współczesnej myśli pedagogicznej*, *Języki Obce w Szkole* 4: 91-94.
- KAJAK Piotr. *Współczesna kompetencja kulturowa*, <http://www.2011.konferencje-spnjo.polsl.pl/download/kajak-p-wspolczesna-kompetencja-kulturowa.pdf> [Dostęp: 10.01.2017].
- KATAN David. 1999. *Translating Cultures*, Manchester: St. Jerome Publishing.
- PISAREK Walery. 2008. *Wstęp do nauki o komunikowaniu*, Warszawa: Oficyna Wydawnicza Łośgraf.
- Słownik łacińsko-polski Lingua Latina Omnibus*, hasło: *competentia*, <http://laccina.info.pl/index.php?dzial=slovnicek&opcja=slovník>
- ŻUREK Anna B. 2006. *Model kompetencji językowej Noama Chomsky'ego*, *Wrocławskie Towarzystwo Naukowe Rozprawy Komisji Językowej* 32: 49-56.

Katarzyna Drag – dr nauk humanitycznych, polonistka, kulturoznawca. Adiunkt w katedrze Mediów i Komunikacji Społecznej, Instytut Dziennikarstwa i Komunikacji Społecznej, Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie. Zainteresowania badawcze: nauka o komunikowaniu, komunikowanie międzykulturowe (ze szczególnym uwzględnieniem mechanizmów stereotypizowania), zagadnienia wieloetniczności zarówno w wymiarze historycznym (dziewiętnastowieczne społeczności wieloetniczne), jak i teoretycznym; problem kształtowania się i ewolucji etosu dziennikarza (od połowy XIX stulecia).