

Vilniaus Universitetas
Komunikacijos fakultetas
Informacijos ir komunikacijos katedra

Evelina Juknevičiūtė
Ryšių su visuomene programos studentė

**TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS KOMPETENCIJA
TURIZMO SRITYJE**

Magistro darbas

Mokslinė vadovė lekt.dr.L.Nevinskaitė

Vilnius, 2007

Juknevičiūtė, Evelina

Ju 56 Tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija turizmo srityje: magistro darbas / Evelina Juknevičiūtė; mokslinė vadovė lekt.L.Nevinskaitė; Vilniaus universitetas. Komunikacijos fakultetas. Informacijos ir komunikacijos katedra. – Vilnius, 2007. – 60, [4] lap. : Anketos pavyzdys. – Santr. angl. – Bibliogr.: p. 55-58 (49 pavad.). UDK 316.7:338.48.

Komunikacija, Kompetencija, Tarpkultūrinė komunikacija, Tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija, Turizmas

Magistro darbo objektas – tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija. Darbo tikslas – remiantis tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos teorija išanalizuoti, kaip jos teiginiai pasireiškia turizmo srityje, ir išskirti tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos turizme specifika. Magistro darbo tikslui pasiekti keliami uždaviniai yra apibrėžti komunikacijos kompetencijos procesą, aprašyti tarpkultūrinės komunikacijos koncepciją, apibūdinti tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją, aprašyti turizmo sampratą bei remiantis aprašyta teorija ir atlikto tyrimo rezultatais nustatyti tarpkultūrinės kompetencijos ir turizmo srities santykį.

Darbe naudojami metodai – teorinė temos apžvalga, pasitelkus šios srities teoretikų publikacijas, respondentų apklausa bei jų atsakymų statistinė analizė.

Technologijų tobulėjimas įgalino žmones komunikuoti visur ir visada bei tuo pačiu įtakojo smarkų komunikacijos aktualumo augimą kasdieniame gyvenime. Globalizacijos procesų įtakoje ypač išryškėjo tarpkultūrinės komunikacijos, anksčiau aktualios palyginus nedideliame žmonių ratui, svarbos ne kiekvienam individui.

Kasdienis žmonių bendravimas priverčia juos lavinti savo komunikacijos kompetenciją tam, kad išvengtų galimų neigiamų nepavykusio komunikacijos proceso pasekmių, tačiau plačiau atsivėręs tarpkultūrinis kontekstas atskleidė jos nepakankamumą norint bendrauti su kitų kultūrų atstovais.

Tie patys procesai įtakojo ir kitų anksčiau labiau apribotų sričių augimą. Transporto priemonių tobulėjimas įgalino žmones laisviau keliauti į kitas šalis, kurios dažnai gali pasirodyti tolimos ne tik geografiškai, tačiau ir kultūriškai.

Dėl šių priežasčių ir buvo iškeltas šio darbo tikslas, kuris leidžia susieti dvi atskiras disciplinas – tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją ir turizmą, tuo pačiu užpildant šią tarpdisciplininę spragą. Magistro darbe siekiama ne tik teoriškai išnagrinėti šia tema rašančių teoretikų veikalus, bet ir pažvelgti į teorijoje iškeliamus klausimus iš praktinės pusės.

Deja, tačiau tarp įvairių autorių nėra sutarimo dėl komunikacijos kompetenciją įtakančių faktorių, o ginčai tik dar labiau sustiprėja, kai šis subjektas peržengia vienos kultūros ribas. Ne vienas

mokslininkas bandė išskirti kultūrų skirtumus ir suklasifikuoti jas pagal pagrindines vertybes, požiūrį į pasaulio tvarką bei elgesio normas – tai kas yra laikoma pagrindiniais kultūros skiriančiais veiksniais. Tačiau daug teoretikų mano, kad pagrindinių skirtumų tarp kultūrų išmanymas nesuteikia žmogui tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos.

Praktine orientacija pasižymintis tyrimas leido įvertinti, kaip įvairūs tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos faktoriai įtakoja turizmo sferą. Visų pirma buvo prieita prie išvados, kad komunikacijos kompetencijos galima išmokyti, tačiau kai kuriems žmonėms dėl jų asmeninių savybių gali būti neįmanoma pasiekti aukštų rezultatų. Tačiau net ir tikrai aukštos komunikacijos kompetencijos individams gali atsirasti sunkumų bendraujant su užsieniečiais, nes šiuo atveju kompetencija turi būti papildyta tiek bendrosios komunikacijos kompetencijos žiniomis, tiek konkrečios kultūros specifikos išmanymu.

Nors turistai dažniausiai svetimoje kultūroje praleidžia palyginus nedaug laiko, tačiau ir jie spėja susidurti su neigiamomis tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos trūkumo pasekmėmis. Tačiau greičiausiai dėl anksčiau minėto veiksnio, turistai rečiau susiduria su kultūriniu šoku, nors paprastai neišvengia komunikacijos efektyvumo problemų.

Pasirodė pakankamai sunku išskirti pagrindines savybes, reikalingas turistui, norinčiam tų problemų išvengti, nes visi šios srities teoretikų išskirti būdo bruožai sulaukė pakankamai aukštų vertinimų. Tačiau iš penkių tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos sugebėjimų blokų akivaizdžiai geriau vertinami praktiniai sugebėjimai.

Dėl kiekvieno žmogaus individualumo yra pakankamai sudėtinga įvertinti šio tyrimo rezultatų taikymo universalumą, tačiau tyrimas parodė, kad į kultūrą, su kuria tenka susidurti turistui, praktiškai taikant tyrimo metu išskiriamas rekomendacijas, atsižvelgti nėra taip svarbu.

Kadangi darbas liečia labai įvairių disciplinų tematiką, jis gali būti naudingas tarpkultūrinės komunikacijos mokslininkams ir turizmo sferos teoretikams, komunikacijos bei turizmo disciplinų studentams bei dėstytojams, patiems turistams ir žmonėms dirbantiems turizmo sferoje.

TURINYS

ĮVADAS	5
1. KOMUNIKACIJOS KOMPETENCIJA	8
1.1. Kompetencijos samprata	8
1.2. Komunikacijos procesas	9
1.3. Komunikacinės kompetencijos sąvoka	10
1.4. Komunikacinę kompetenciją įtakojantys faktoriai	10
1.5. Savybės, reikalingos komunikacinei kompetencijai	12
1.6. Komunikacinės kompetencijos procesas	13
2. TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS KOMPETENCIJA	15
2.1. Kultūros apibrėžimas	15
2.2. Kultūriniai skirtumai	16
2.2.1. Hofstede dimensijos	16
2.2.2. Kluckhohn ir Strodtbeck vertybių orientacijos	17
2.2.3. Septynios Trompenaar kultūrinės dimensijos	18
2.2.4. E.Hall konteksto skirtumai	21
2.3. Tarpkultūrinė komunikacija	22
2.4. Kultūrinis šokas	23
2.6. Tarpkultūrinės kompetencijos problematika	27
2.7. Tarpkultūrinės kompetencijos kompleksiskumas	29
2.8. Tarpkultūrinės komunikacinės kompetencijos ir identiteto santykis	31
3. TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS KOMPETENCIJOS TURIZMO SRITYJE TYRIMAS	36
3.1. Turizmo sąvoka	36
3.2. Tyrimo metodologija	38
3.3. Tyrimo rezultatai	40
3.3.1. Gidų kompetencija	40
3.3.2. Komunikacijos kompetencija	42
3.3.3. Komunikacijos ir tarpkultūrinės komunikacijos santykis	44
3.3.4. Tarpkultūrinė komunikacijos kompetencija	46
3.3.5. Neigiama turistų patirtis	49
3.4. Tyrimo išvados	51
ĮŠVADOS	53
BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SARAŠAS	55
INTERCULTURAL COMMUNICATION COMPETENCE IN TOURISM SPHERE	59
Priedas. ANKETOS PAVYZDYS	61

ĮVADAS

Nors naujų technologijų kuriamos dirbtinės tikrovės dėka žmonės gali susidaryti iliuziją, kad jam nebėra būtinybės mokytis komunikuoti [26], realybė yra priešinga. Komunikacijos technologijų tobulėjimas įgalina ir kartu įpareigoja kiekvieną individą bendrauti su kitais betkur ir betkada. Komunikuojant daromos klaidos gali reikšti net ir geriausiai paruošto sandorio žlugimą ar draugystės iširimą. Globalizacijos procesų, technologijų tobulėjimo bei socialinių pokyčių įtakoje geografiniai atstumai nebeturi ankstesnės įtakos žmonių bendravimui. Verslas, draugystė, bendradarbiavimas apima individus ir organizacijas iš viso pasaulio.

Multinacionalinių organizacijų vadybininkai dabar supranta, kad globalios prekybos sėkmė didžiaja dalimi priklauso nuo darbuotojų sugebėjimo dirbti „tarpnacionalinėje arenoje“. Taip pat daugybė korporacijų, kurios neperžengia šalies ribų, irgi pripažįsta, kad maksimalus efektyvumas darbo vietoje priklauso nuo gerų etninių ryšių tarp darbuotojų, ar bendraujant su klientais iš skirtingų religinių, rasinių ar kultūrinių grupių [2]. Tad komunikacinė kompetencija reikalinga tiek intrakultūriniame, tiek tarpkultūriniame kontekste [25].

Tačiau tarpkultūrinės komunikacijos aktuali ne tik įvairių tarptautinių organizacijų atstovams, bet ir pavieniems individams. Informacinių technologijų dėka kiekvienas individas gali užmegsti santykius su žmonėmis iš viso pasaulio bei palaikyti ryšį su jais kiekvieną dieną. Viena iš sričių, kuri neatskiriamai susijusi su tarpkultūrine komunikacija ir tampa aktualia vis didesnam kiekiui žmonių yra turizmas.

Dėl pasikeitimų transporto sferoje ir ekonominiame žmonių pragyvenimo lygyje, turizmo sritis nuolat auga. Vis dažniau turistai renkasi keliauti ne į šalimais esantį tos pačios šalies kurortą, bet, vedami geresnių poilsio sąlygų, smalsumo ar kitų motyvų išvyksta į užsienio šalis. Čia jiems, kaip ir visiems susidūrusiems su kitų kultūrų atstovais tenka pasikliauti savo tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija, kuri padėtų susidoroti su kultūriniu šoku ir padėtų žmonėms efektyviai tęsti veiklą net ir skirtingų kultūrų aplinkoje, klausimas.

Tiek tarpkultūrinės kompetencijos, tiek turizmo temos yra plačiai nagrinėjamos įvairių autorių, tačiau yra akivaizdus darbų, atliekančių tarpdisciplininę šių temų funkciją trūkumas. Todėl išskyla darbo, kuris ne tik nagrinėja tarpkultūrinę komunikaciją ir su ja susijusias temas, tačiau ir susieja ją su turizmu aktualumas.

Šio darbo objektas – tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija. Darbo tikslas – remiantis tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos teorija išanalizuoti, kaip jos teiginiai pasireiškia turizmo srityje, ir išskirti tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos turizme specifika.

Magistro darbo tikslui pasiekti yra keliami šie uždaviniai:

- Apibrėžti komunikacijos kompetencijos procesą;
- Aprašyti tarpkultūrinę komunikacijos koncepciją
- Apibūdinti tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją;
- Aprašyti turizmo sampratą;
- Remiantis aprašyta teorija ir atlikto tyrimo rezultatais nustatyti tarpkultūrinės kompetencijos ir turizmo srities santykį.

Magistro darbo uždavinių sprendimo eiga atsiskleidžia darbo struktūroje, kurioje išskiriami trys skyriai:

Pirmame skyriuje aptariama komunikacijos kompetencija, kaip tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos ištaka. Apibrėžiami svarbiausi terminai – kompetencija bei komunikacija, aptariama jų sąsaja ir pats komunikacijos kompetencijos procesas, išdėstomi ją įtakojantys faktoriai ir savybės, reikalingos komunikacijos kompetenciją turinčiam žmogui;

Antras skyrius skiriamas tarpkultūrinei komunikacijos kompetencijai. Aptariama kultūros sąvoka, išdėstomos geriausiai žinomos kultūrinių skirtumų klasifikacijos, apibrėžiama kultūros sąsaja su komunikacijos procesu. Taip pat apibrėžiama kompetencija, reikalinga bendraujant su kitų kultūrų atstovais bei apibūdinamas kultūrinio šoko fenomenas, su kuriuo susiduria žmonės, atsidūrę kitos kultūros aplinkoje.

Trečiame skyriuje siekama išskirti tai, kokios yra turistui reikalingos kompetencijos sudedamosios dalys. Šioje darbo dalyje apibrėžiama turizmo sąvoka, stengiamasi patikrinti, ar komunikacijos kompetencijos ir tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos teoretikų idėjos pasiteisina turizmo srityje bei nustatomi turistams reikalingos tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos išskirtinumus.

Šiame darbe naudojami įvairūs metodai: tai įvairių autorių publikacijų, tiriančių įvairius su šio darbo tema susijusius klausimus, apžvalga, respondentų apklausa bei jų kiekybinių ir kokybinių atsakymų analizė. Naudojama literatūra - įvairūs komunikacijos, tarpkultūrinės komunikacijos ir joms artimų temų teorijos veikalai, enciklopedijos, knygos bei internetiniai šaltiniai. Nagrinėjamosiomis temomis literatūros pasirinkimas yra pakankamai platus, todėl naudojami populiarių ir svarbių šios srities mokslininkų, tokių kaip Fred E. Jandt, L.A.Samovar, R.E.Porter, L.Oberg, J.Fiske, W.B.Gudykunst, W.B.Cupach ir kt. veikalai. Taip pat dalis pastebėtina, kad skyrius, skirtas kultūrinio šoko aptarimui buvo rašoma remiantis dėstytojos Elenos Macevičiūtės dėstomomis "Tarpkultūrinės komunikacijos" paskaitomis.

Kadangi darbas liečia labai įvairių disciplinų tematiką, jis gali būti aktualus mokslininkams, dėstytojams, studentams ir kitiems žmonėms, besidomintiems tiek tarpkultūrine komunikacija, tiek jos

kompetencija, tiek turizmu. O dėl praktine orientacija ir reikšmingumu pasižyminčio trečiajame skyriuje esančio tyrimo, darbas ypač gali sudominti tiek turistus, tiek turizmo srityje dirbančius žmones, nes jis gali padėti suprasti ir įvertinti tarpkultūrinės komunikacijos svarbą turizmo srityje.

1. KOMUNIKACIJOS KOMPETENCIJA

Norint išsiaiškinti tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos sąvoką, pirmiausia reiktų apibrėžti komunikacijos kompetenciją, kadangi su jos poreikiu kiekvienas žmogus susiduria kasdien. Tad šiame skyriuje bus apibrėžiami kompetencijos, komunikacijos bei komunikacijos kompetencijos terminai bei procesai.

1.1. Kompetencijos samprata

Kompetencija yra reikšminga kiekvienoje veiklos srityje, neišskiriant ir komunikacijos. Kompetencija padeda suvokti pačią sritį ir vengti daromų klaidų.

Kompetencija – „klausimų ar reiškinių sritis, su kuria kas gerai susipažinęs“ [3, 255p.], o taip pat „gebėjimas pagal kvalifikaciją, žinias, įgūdžius gerai atlikti veiklą“ [26, 29p.]. Čia reiktų atkreipti dėmesį į tai, kad kompetencija akcentuoja ne tiek žinias, kiek sugebėjimą jomis praktiškai pasinaudoti.

„Detalizuojant kompetencijos sampratą, svarbu pabrėžti, jog, pirma, ją laiduojantys gebėjimai yra sistemiškai susiję, antra, pastarųjų aibė, įvertinant veiklos pasaulio dinamiką, negali būti baigtinė“ [26, 29p.]. Kitaip sakant, kiekvienos srities kompetenciją sudaro neišbaigiama aibė aiškiai tarpusavyje susijusių gebėjimų.

Kadangi kiekvienos srities kompetencijai užtikrinti reikalingi gebėjimai gali skirtis, šiame skyrelyje jie nebus toliau aptarinėjami. Tačiau svarbu paminėti, kad yra išskiriami keturi kompetencijos lygiai [26, 31]:

- 1) Nesąmoninga nekompetencija – egzistuojančių problemų individas nesupranta, dažnai net nežino apie jų egzistavimą);
- 2) Sąmoninga nekompetencija (susidūrus su problemomis jos fiksuojamos);
 - Žemesnysis sąmoningos kompetencijos lygmuo. Čia pasireiškia keturi gynybos mechanizmai – situacijos vengimas (vengiama problematiškų situacijų), racionalizacija (priežasčių, pateisinančių netinkamą savo elgesį, ieškojimas), projekcija (savų problemų priskyrimas kitam), perkėlimas ir kompensacija (pasikeitus situacijai ir atsiradus problemoms, individas grįžta prie anksčiau pasiteisinusių veiksmų, nespėdamas naujai iškilančių problemų);
 - Aukštesnysis sąmoningos nekompetencijos lygmuo rodo, kad individas ieško išeičių ir suvokia, kad problemos gali kilti dėl per mažos jo kompetencijos.

- 3) Nesąmoninga kompetencija – problemų neiškyla, tačiau individas negali paaiškinti, kodėl viskas vyksta gerai. Jis savo sugebėjimus yra išlavinęs tiek, kad jam net nebereikia sąmoningai mąstyti apie jų naudojimą. Tačiau pasikeitus situacijai dėl nesąmoningai suformuotų mokėjimo nelankstumo, individas gali tapti nesąmoningai arba sąmoningai nekompetingas;
- 4) Sąmoninga kompetencija pasireiškia tada, kai žmogus žino, ką ir kaip reikia daryti ir sąmoningai keičia savo elgesį tam, kad pagerintų efektyvumą.

Toks kompetencijos laipsniavimas gali būti išskiriamas kiekvienoje veiklos srityje, paprasčiausiai pritaikant teoriją prie konkrečios veiklos specifikos.

1.2. Komunikacijos procesas

Komunikacija paprasčiausiai yra apibrėžiama kaip „bendravimas, keitimasis patyrimu, mintimis, išgyvenimais“ [3, 257p.]. Komunikacija tai yra vieno žmogaus atsakas į kito asmens elgesį.

Yra išskiriami tokie komunikacijos komponentai [6]:

1. Šaltinis (asmuo turintis poreikį ir norą komunikuoti, kitaip vadinamas siuntėju);
2. Užkodavimas (vidinis veiksmas, kurio metu pasirenkami verbaliniai ir neverbaliniai ženklai, kurie sudėliojami tokia tvarka, kad sudarytų pranešimą, atitinkantį konteksto taisykles);
3. Pranešimas (verbalinių ir neverbalinių simbolių rinkinys);
4. Kanalas (priemonė, kuria juda pranešimai nuo šaltinio link gavėjo);
5. Gavėjas (asmuo stebintis šaltinio elgesį ir priimantis siunčiamą pranešimą);
6. Dekodavimas (išorinių energijų vertimas į reikšmingą patyrimą. Dekodavimas, kaip ir užkodavimas, yra vidinis procesas);
7. Atsakas (tai, ką gavėjas nusprendžia daryti su pranešimu. Atsakas gali varijuoti nuo nesąmoningo sprendimo nieko nedaryti iki sąmoningo atsakomojo veiksmo);
8. Grįžtamasis ryšys (šaltinio gaunama informacija, kuri leidžia jam įvertinti komunikacijos proceso efektyvumą).

Aukščiau minėti komponentai sudaro komunikacijos procesą. Šiam procesui yra būdingos savybės [6]:

1. Dinamiškumas (komunikacija – tai nuolat vykstantis ir besikeičiantis procesas);
2. Interaktyvumas (komunikacijos procese dalyvauja bent du žmonės, kurie stengiasi paveikti vienas kitą);
3. Negražinamumas (kai pranešimas išsiunčiamas ir gavėjas jį priima, jo sugrąžinti nebegalima);

4. Vyksta fiziniame arba socialiniame kontekste (būtent kontekstas ir nustato komunikacijos proceso taisykles).

1.3. Komunikacinės kompetencijos sąvoka

Apibrėžus komunikacinės kompetencijos sudedamąsias dalis, galime apibrėžti ir patčią komunikacinės kompetencijos sąvoką. Komunikacinė kompetencija parodo, kaip komunikatorius pasiekia savo tikslus (savęs pristatymo, bendravimo ar instrumentinius) per efektyvų ir tinkamą bendravimą [27]. Ji suprantama ir „kaip besiplėtojanti ir iš esmės suvokta tarpasmeninio bendravimo patirtis, kuri formuojasi ir aktualizuojasi tiesioginėje tarpasmeninėje sąveikoje“ [26, 30p.].

Komunikacinė kompetencija yra gana plati komunikacijos proceso teoretikų tyrimo sritis. Dar 1988 metais Spitzberg komunikacinę kompetenciją apibrėžė kaip sugebėjimą gerai (tiksliai, aiškiai, suprantamai, efektyviai ir pan.) bendrauti su kitais. 1994 Friedrich pasiūlytas komunikacinės kompetencijos supratimas apibrėžia ją kaip situacinį sugebėjimą nustatyti realius ir pasiekiamus tikslus ir maksimizuoti jų pasiekimą, naudojant žinias apie save, kitus, kontekstą ir komunikacijos teoriją, imtis adaptyvių komunikacijos veiksmų [27]. Šiuo atveju komunikacinė individo kompetencija matuojama pagal tai, ar pasiekiami ir jeigu taip, tai kokių lygiu pasiekiami bendravimo tikslai.

Pagal Spitzberg ir Cupach, žmonės, spręsdami apie komunikacijos procesą, naudoja dvi dimensijas – tinkamumą (atitikimą kontekstiniams ir bendravimo standartams) ir efektyvumą (sugebėjimą pasiekti užsibrėžtus tikslus) [25].

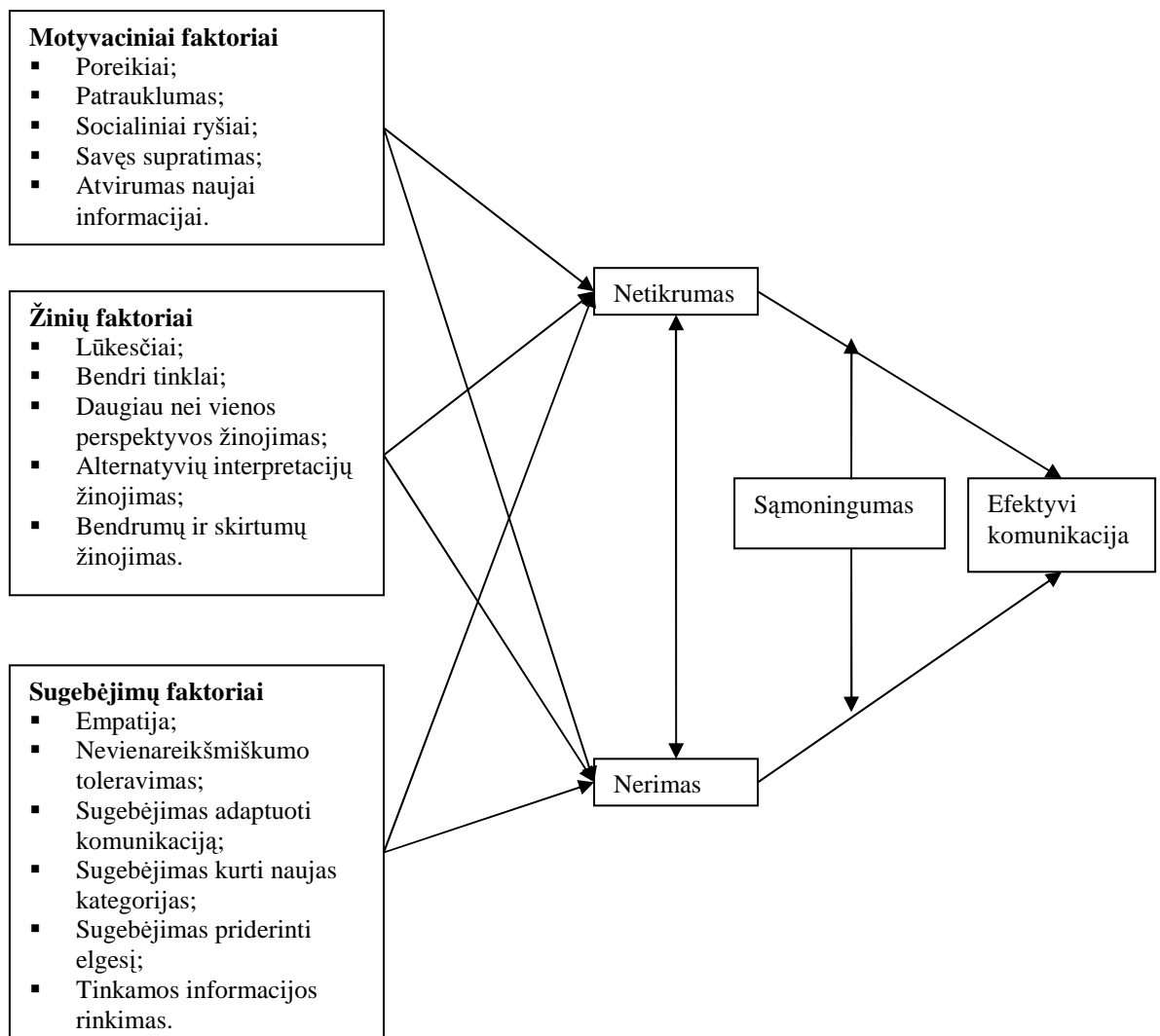
Efektyvumas taip pat apibrėžiamas kaip sugebėjimas minimizuoti nesusipratimus [31]. O tai, savo ruožtu, reikalauja tiksliai nustatyti ir paaškinti savo ir kitų elgesį vykstančios komunikacijos kontekste.

1.4. Komunikacinę kompetenciją įtakojančios faktoriai

Spitzberg ir Cupach išskyrė tris komunikacinės kompetencijos dimensijas: motyvacijos (noras su kitais komunikuoti tinkamai ir efektyviai), žinių (supratimas, ko reikia tam, kad komunikacija būtų tinkama ir efektyvia) ir sugebėjimų (aukščiau minėtų žinių pritaikymo praktikoje). Gudykunst prieš šias tris išskirtąsias dimensijas įterpia papildomus komunikaciją įtakojančius faktorius [27; 31] (žiūrėti 1 schemą).

1 schema

Efektyvią komunikaciją įtakojantys faktoriai [31, 38p.]



Netikrumas ir nerimas čia laikomi pagrindiniais faktoriais, įtakančiais efektyvią komunikaciją. Kiti kintamieji, išrikiuoti po komunikacinės kompetencijos komponentų - motyvacijos, žinių ir gabumų - laikomi nebe tiek tiesiogiai įtakančiais komunikaciją, nes jų poveikis komunikacijos efektyvumą pasiekia per tarpininkus – netikrumą ir nerimą. Tuo tarpu sąmoningumas vykdo moderacinę dviejų pastarųjų faktorių įtakos komunikacijos efektyvumui vaidmenį.

Netikrumu čia vadinamas nesugebėjimas numatyti ir paaiškinti savo ar kitų elgesį. Išskiriamas numatomas netikrumas (tai lygis, kuriuo mes numatome kitų žmonių požiūrius, tikėjimus, jausmus, vertybes ir elgesį) ir paaiškinamas netikrumas (rodo lygį, kuriuo mes galime tiksliai paaiškinti, kodėl individai elgiasi konkrečiu būdu konkrečioje situacijoje).

Nerimas – tai nepatogumo, įtampos, susirūpinimo jausmas dėl to, kas gali nutikti.

Tiek netikrumas, tiek nerimas mažėja tuo labiau, kuo geriau mes pažįstame kitus. Tačiau tas mažėjimas nėra tolydus, nes gali įvykti tokie įvykiai, kurie gali staigiai ir reikšmingai padidinti arba sumažinti šiuos faktorius.

Šiems dviems faktoriams yra išskiriami minimumo ir maksimumo slenksčiai. Laikoma, kad komunikacija turėtų vykti geriausiai, kai netikrumo ir nerimo lygiai yra tarp tų dviejų slenksčių. Jei faktorių lygis yra pernelyg aukštas, mes pradėdame komunikuoti nemąstydami, t.y. mes interpretuojame nepažįstamus (ne savo grupės/kultūros) žmones pagal savo grupės/kultūros nuostatas. Tačiau, jei visiškai nejaučiame netikrumo ir nerimo, santykiai su žmonėmis tampa paprasčiausiai nebeįdomūs ir nuobodūs.

Dar vienas terminas, kurį reiktų aptarti – tai sąmoningumas [31; 32]. Čia norima pasakyti, kad galvoje reikia turėti patį komunikacijos procesą, o ne jo tikslus. Tokiu būdu mes kreipiame didelę dėmesį savo pačių elgesiui ir situacijai, kurioje tuo metu esame. Kai sąmoningai suvokiame, kaip mes komunikuojame, kokie yra pagrindiniai komunikacijos šaltiniai (įpročiai, ketinimai ir emocijos) bei suvokiame kategorizavimo įtaką komunikacijai, mes taip pat sąmoningai suprantame, kaip mūsų pranešimo interpretavimas gali skirtis nuo kitų. Atsižvelgiantys žmonės paprastai nebesisikliauja vien tik įprastiniais scenarijais, kurie grindžiami senomis kategorijomis, o nuolat kuria naujas.

1.5. Savybės, reikalingos komunikacinei kompetencijai

Yra išskirta didelė gausa komunikavimo sugebėjimų, kurie laikomi svarbiais kompetentingai komunikacijai: savęs atskleidimas, elgesio lankstumas, supratingumas, ekspresyvumas, atvirumas, klausymasis, derybiniai sugebėjimai, socialinis atsipalaidavimas, bendravimo valdymas, dėmesingumas, sugebėjimas prisitaikyti, inicijuoti bendravimą ir sukurti interpersonalinius ryšius su kitais, empatija ir daugybė kitų.

Wiemann išskirė 5 pagrindines elgesio dimensijas [27]:

- 1) Parama ir supratingumas kito žmogaus atžvilgiu;
- 2) Socialinis atsipalaidavimas – klimatas, sukuriamas bendravimo metu (per judesius, intonacijas)
- 3) Empatija;
- 4) Elgesio lankstumas;
- 5) Bendravimo valdymas (bendravimo taisyklių žinojimas ir jų laikymasis).

Panašias dimensijas išskyrė ir Spitzberg bei Hecht, ir Spitzberg bei Cupach, vietoje elgesio lankstumo įvardindami ekspresyvumą. Coker ir Burgoon identifiko verbalinio ir neverbalinio elgesio dimensijas, atitinkančias kiekvieną iš Spitzberg bei Hecht sugebėjimų [25]:

- 1) Parama ir supratingumas parodomi labiau tiesiogine veido ir kūno orientacija kito individo atžvilgiu bei akių žvilgsniu, mažesniu atstumu tarp individų, daugiau šypsenu, galvos linksėjimų ir kitų pozityvių veiksmų;
- 2) Socialinis atsipalaidavimas parodomas didesniu neverbalinės kalbos naudojimu, mažesniu balso įsitempimu ir dėmesingumu.
- 3) Empatija – aktyvesne kūno kalba, mažesniu atstumu ir balso intonacijomis, apibrėžiančiais susidomėjimo, įsitraukimo ir šilumos atmosferą;
- 4) Ekspresyvumas komunikuojamas per veido animaciją, juoką ir balso intonacijas;
- 5) Bendravimo valdymas pasireiškia retesnėmis pauzėmis, geresne kūno ir kalbos koordinacija;

1.6. Komunikacinės kompetencijos procesas

Spitzberg ir Cupach išskyrė tris komunikacinės kompetencijos proceso lygius [30]:

- 1) Aukšto lygio mąstymo ir poelgių procesai (bendri kodavimo ir dekodavimo sugebėjimai, kultūrinių, socialinių ir bendravimo taisyklių, valdančių komunikavimą, suvokimas);
- 2) Vidutinio lygio konstruktai (apibrėžiami kaip pagrindinės elgesio, bruožų, funkcijų ir taisyklių sancaupos);
- 3) Smulkūs akivaizdūs veiksmai (galvos linktelėjimas, pertraukimai, akių žvilgsnis ir kt.).

Kitaip sakant komunikacijos kompetencijos lygiai apibrėžiami per tai, kaip žmogus suvokia komunikaciją. Individui neužtenka paprasčiausiai komunikuoti. Vien tam, kad jis pasiektų vidutinio lygio kompetenciją, jis turi turėti tam tikrus sugebėjimus (tokios kaip socialinis atsipalaidavimas, bendravimo valdymas), bruožus (pavyzdžiui, mokėjimą vertinti, supratingumą) ar elgesio taisykles (būti mandagiam, draugiškam ir pan.). Tačiau tik tie, kas pilnai suvokia komunikacijos taisykles, turi kažkokios patirties, žino, kokios aplinkybės reikalauja vienokio ar kitokio elgesio, laikomi turinčiais aukštą komunikacijos kompetenciją. Smulkiau tai paaiškinama 1 lentelėje.

1 lentelė

Trys tarpasmeninės komunikacijos kompetencijos lygiai [30]

Aukšto lygio mąstymo ir poelgių procesai	<p align="center">Kodavimas</p> <p align="center">Sugebėjimas paversti tikslus veiksmais; Lingvistinė kompetencija</p>	<p align="center">Iškodavimas</p> <p align="center">Priėmimo sugebėjimai Suvokimas Interpretacija</p>
Vidutinio lygio konstruktai	<p align="center">Bruožai</p> <p align="center">Vertinimas Empatija Suvokimo kompleksiskumas Savęs monitoringas Savigarba</p>	<p align="center">Situaciniai</p> <p align="center">Bendravimo valdymas Socialinis atsipalaidavimas Ekspresyvumas Orientacija į kitus</p>
	<p align="center">Funkcijos</p> <p align="center">Būti mandagiam Draugiškam Padodyti susidomėjimą</p>	<p align="center">Taisyklės</p> <p align="center">Mandagumo taisyklės Vaidmens taisyklės Ekspresijos taisyklės Bendravimo klimato taisyklės</p>
Smulkūs akivaizdūs veiksmai	<p align="center">Šypsojimas Galvos linkčiojimas Pertraukimai</p>	

Komunikacinę kompetenciją žmogus ugdo visą savo gyvenimą. Ugdymui būdingi bruožai: „atvirumas, daugiadalykiškumas, individualumas ir nenormalumas <...>, rengimasis tikslingai ir efektyviai dalyvauti tarpasmeninės komunikacijos procesuose, nebaigtinis ir subjektyvus komunikacijos rezultatas“ [26].

Kompetencija žmogui reikalinga visose jo veiklos srityse. Ne išimtis ir ypatingą svarbi kiekvieno žmogaus gyvenime komunikacija. Ne vbienu mokslininko siekiama siekiama apibrėžti, ko reikia žmogui, kad jis efektyviai ir tinkamai bendrautų. Komunikacijos kompetenciją turintis žmogus turi būti motyvuotas sėkmingai komunikuoti, turėti pakankamai žinių ir sugebėjimų, būti sąmoningas ir mokėti valdyti savo reakcijas. Tačiau reiktų išsiaiškinti, kas be komunikacijos kompetencijos reikalinga žmogui, torinčiam taip pat tinkamai ir efektyviai bendrauti su kitų kultūrų atstovais.

2. TARP KULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS KOMPETENCIJA

Dėl šiuo metu aktualių visuotinių procesų įtakos, įvairios žmonių veiklos vis dažniau peržengia vienos kultūros ribas. Komunikacijos kompetencija tapo nebe pakankama norint efektyviai bendrauti tarp individų. Šioje darbo dalyje siekiama išaiškinti kultūros įtaką komunikacijos procesui, kuris vyksta tarp skirtingų kultūrų atstovų, apibūdinti tarpkultūrinę komunikaciją, jos metu kylančius nesklandumus ir apibrėžti pačią tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją.

2.1. Kultūros apibrėžimas

Kultūros, kaip ir daugelio abstrakčių sąvokų, apibrėžimų yra labai daug. Kultūra – tai „žmogaus bei visuomenės veiklos produktai, jos formos ir sistemos, kurių funkcionavimas leidžia kurti, panaudoti ir perteikti materialines ir dvasines vertybes“ [3, 276p.]. Kultūra – tai kompleksinė ir abstrakti socialinių elementų matrica, kuri funkcionuoja kaip visa apimanti forma, padaranti pasaulį labiau nuspėjamu ir leidžianti lengviau suprasti supančią aplinką [6].

Kultūrą taip pat galima apibūdinti kaip žinių, patirties, tikėjimų, vertybių, požiūrių, reikšmių, hierarchijų, religijos, laiko, žmonių vaidmenų bei pasaulinės tvarkos suvokimo, materialių objektų, iš kartos į kartą sukauptų tam tikros žmonių grupės, sistema. Šie kultūros elementai skirstomi į tris grupes [6; 15]:

- Artefaktai;
- Konceptijos;
- Elgesys.

Kultūrai būdingos savybės [6]:

1. Kultūra yra išmokstama (žmogus kultūros mokosi nuo pat mažumės);
2. Kultūrą galima perduoti (tai įgalina kultūros simboliai);
3. Kultūra yra dinamiška (nors ir lėtai, tačiau kultūra kinta);
4. Kultūra yra selektyvi (kiekviena kultūra nurodo tai, kas yra svarbu, apibrėždama ribotą galimų pasirinkimų ar elgesio normų skaičių. Kultūros atskiria vienas grupes nuo kitų);
5. Kultūros elementai vienas su kitu susiję ryšiais (kultūra yra sudėtinga, bet vieninga sistema);
6. Kultūra yra etnocentriška (kultūros nariai yra linkę manyti, kad jų normos ir vertybės yra teisingos).

Tad lieka klausimas, kaip kultūra siejasi su komunikacija. E.T.Hall tikėjo, kad „kultūra – tai komunikacija, o komunikacija – tai kultūra“ [4]. Komunikacijos procesas niekada nevyksta vakuume. Komunikacijos teoretikas Jacobson atsižvelgia į tai, kad pats pranešimas komunikacijos procese yra lyg nuoroda į kažkokį realų įvykį. Tai Jacobson pavadino kontekstu [16]. Kontekstas yra labai svarbus jau minėtuose užkodavime ir dekodavime. Kaip buvo minėta 1.2. skyriuje, užkoduoju pranešimą, siuntėjas pranešimą kuria taip, kad jis atitinktų konteksto taisyklės. Lygiai taip pat komunikacijos proceso gavėjas turi žinoti tas taisyklės, kad pranešimą teisingai iškoduoju.

Žmonės, kuriuos sieja tos pačios kultūros kontekstas, gali daug paprasčiau dalintis reikšmėmis. Komunikacijos būdas, aplinkybės, kalbos stilius, neverbalinis elgesys – visa tai yra atsakas į kultūrą ir kartu jos funkcija [6]. Kitaip sakant, kultūros dėka, komunikuojantys individai žino, koku būdu pateiktas pranešimas bus geriausiai suvoktas pranešimą gaunančiojo, o taip pat į pranešimą nereikės įdėti tos informacijos, kuri, kultūros dėka, sieja pranešimo siuntėją su gavėju, net jei ta informacija yra būtina teisingam pranešimo iškodavimui.

Tačiau tais atvejais, kai komunikuoja skirtingų kultūrų atstovai, kultūriniai skirtumai trukdo pranešimo gavėjui atkurti tokią pranešimo reikšmę, kurią stengėsi užkoduoti siuntėjas. Tai, kas paprastai siejo bendraujančiuosius ir lengvino komunikavimą, šioje situacijoje trukdo. Kad lengviau būtų suprasti, apie kokius kultūrinius skirtumus kalbama, kitame skyrelyje pateikiamos kelios populiarios kultūrų klasifikacijos pagal juos.

2.2. Kultūriniai skirtumai

Ne vienas autorius nagrinėjo kultūrinius skirtumus, bandė juos suklasifikuoti. Šiame skyrelyje bus nagrinėjamos plačiausiai žinomos kultūrinių skirtumų klasifikacijos.

2.2.1. Hofstede dimensijos

Garsus Hofstede atliktas tyrimas palygino įvairių kultūrų skirtumus, susijusius su darbo atlikimu. Jis išskyrė penkias kultūrų dimensijas [5; 14; 17]:

- Galios atstumas (atstumas tarp žmonių, esančių skirtinguose hierarchijos lygiuose);
- Netikrumo vengimas (būtinybė išvengti netikrumo ateityje);
- Individualizmas prieš kolektyvizmą (ryšys tarp individo ir kitų žmonių);
- Vyriskumas prieš moteriškumą (vertybių ir vaidmenų pasiskirstymas visuomenėje);
- Trumpalaikiškumas prieš ilgalaikiškumą (visuotinai priimtas istorinis ar trumpalaikis požiūris prieš pragmatišką į ateitį orientuota perspektyva).

Galios atstumas. Ši dimensija parodo požiūrį į nelygybę bei priklausomybę, kultūros adaptavimąsi prie jos narių skirtumų. Kultūrose su žemu galios atstumu, hierarchija laikoma patogi susitarimu. Čia vadovai paprastai priima sprendimus pasitarę su pavaldiniais, kurie, savo ruožtu, nemėgsta griežtos kontrolės. Didelio galios atstumo kultūrose darbuotojai daro tai, ko nori vadovai, nekvestionuodami jų sprendimų.

Netikrumo vengimas. Ši dimensija lygina, kaip noriai skirtingų kultūrų žmonės priima dviprasmiškas situacijas bei toleruoja ateities netikrumą. Aukšto netikrumo vengimo kultūrų nariai vengia didelių pokyčių bei konfliktų. Tuo tarpu žemo netikrumo vengimo kultūrų atstovai nebijo rizikuoti, patiria mažiau streso darbe ir mažiau bijo pokyčių, net pasiruošę, jei prireikia, laučyti priimtas taisykles.

Individualizmas prieš kolektyvizmą nurodo santykį tarp žmogaus ir grupės, kuriai jis priklauso. Individualistinės kultūros žmonės vertina asmeninius pasiekimus ir tikisi, kad žmonės labiausiai koncentruojasi į savo poreikių patenkinimą. Čia labiau vertinami individualūs sprendimai, o konkurencija ir varžybos tarp individų – natūralus dalykas. Tuo tarpu kolektyvistas visuomet geriau dirba grupėje, kurios interesus jis kelia aukščiau savųjų. Lojalumas, pritarimas bendrai priimtiems sprendimams, ne per didelis išsiskyrimas iš kitų čia laikoma vertybėmis.

Vyriškumas prieš moteriškumą. Vyriška kultūra pasižymi aiškiai paskirstytais vaidmenimis ir vyriškomis vertybėmis, tokiomis kaip pasiekimai, konkurencija. Vyriškose kultūrose daugiau dėmesio skiriama darbui. Moteriškoje kultūroje tuos pačius darbus dirba tiek vyrai, tiek moterys, o dominuojančios vertybės – užuojauta, tolerancija, bendravimas.

Trumpalaikiškumas prieš ilgalaikiškumą. Ilgalaikiškumo požiūriu besiorientuojančios kultūros lengvai priima pokyčius, dažnai investuoja, deda visas pastangas, kad ateityje būtų geriau. Tradicinės kultūros, stengiasi išlaikyti stabilumą, laikosi tradicijų.

Hofstede dimensijos yra ypatingos tuo, kad jos iš visų kitų kultūrinių skirtumų klasifikacijų yra geriausiai empiriškai pagrįstos. Nepaisant to, dėmesio verti ir kitų mokslininkų darbai, siekiantys identifikuoti pagrindinius skirtumus tarp kultūrų.

2.2.2. Kluckhohn ir Strodtbeck vertybių orientacijos

Tie patys dalykai skirtingose kultūrose priimami savitai. Tai priklauso nuo kultūros eskaluojamų vertybių. Vertybė – tai individo ar žmonių grupės priimtas idealas, tai, kas prisideda prie žmonių įsitikinimų bei nuomonių sistemos [21; 22]. Kluckhohn ir Strodtbeck vertybių orientacijos teorija teigia, kad yra ribotas kiekis universalių problemų ir sprendimų, kurie remiasi vertybėmis. Jie mano, kad įvairios kultūros tiesiog linkusios pirmenybę teikti skirtingiems sprendimams [20].

Šie teoretikai išskyrė penkias pagrindines problemines sritis, apie kurias žmonės yra susidare vienokią ar kitokią nuomonę [19; 20]:

- Žmogaus prigimtis;
- Žmogaus ir gamtos santykis;
- Laikas;
- Veikla;
- Santykiai.

Yra išskiriami aštuoni požiūriai į **žmogaus prigimtį**, kurie yra ėvardinami kaip įvairios dviejų aspektų kombinacijos:

- Visų pirma apibrėžiama, ar žmogus gimsta blogas, geras, neutralus (neturintis nei gerų, nei blogų savybių), ar turėdamas tiek gerų, tiek blogų savybių.
- Antras aspektas yra tai, ar žmogus gali pasikeisti, ar ne.

Anot Kluckhohn ir Strodtbeck, yra išskiriami trys požiūriai į **žmogaus ir gamtos santykį**: žmogus – gamtos vergas, žmogus – gamtos valdovas bei žmogus ir gamta turi būti harmonijoje.

Įvairios kultūros skirtingai traktuoja **laiką**. Vienose žmonės fokusuojasi į praeitį, bando išsaugoti tradicijas ir papročius. Kitose dėmesys sutelkiamas į ateitį, planus ir būdus pakeisti esamą situaciją. Trečio tipo kultūros atstovai susikoncentruoja ties dabartimi.

Teoretikai išskyrė tris požiūrius į **veiklos** motyvaciją: buvimas (motyvacija ateina iš žmogaus vidaus, nebūtinai kreipiamas dėmesys į aplinkinių nuomonę), buvimas tampant (veikti skatina noras vystytis ir tobulėti) ir darymas (motyvacija ateina iš išorės, žmonės elgiasi taip, kaip iš jų tikisi kiti).

Žmonės palaiko vieni su kitais skirtingus **santykius**. Vienose kultūrose daugiau dėmesio skiriama hierarchijai, kitose žmonės vieni su kitais bendrauja kaip lygūs, o trečio tipo kultūrose priimta pabrėžti individualumą ir stengtis išsiskirti iš aplinkinių.

2.2.3. Septynios Trompenaar kultūrinės dimensijos

Verta paminėti ir Trompenaar, plačiai pripažintą kultūros bei verslo klausimus tiriančio autoriaus, kultūrų klasifikaciją. Teoretikas išskyrė septynias kultūrų dimensijas [19]:

- Universalizmas prieš partikuliarizmą;
- Individualizmas prieš komunitarizmą;
- Specifiškumas prieš difuziškumą;
- Emocingumas prieš neutralumą;
- Statuso priskyrimas prieš pasiekimą;
- Linijinis laikas prieš polichroninį;
- Vidinė kontrolė prieš išorinę.

Universalizmas prieš partikuliarizmą. Universalistinės kultūros laikosi nuomonės, jog egzistuoja universalios taisyklės, kurių turi laikytis visi žmonės. Partikuliaristai taip pat turi taisyklių, tačiau jos tik nustato ryšį tarp žmonių, kuris, jų nuomone, yra daug svarbesnis už bet kokias taisykles.

Individualizmas prieš komunitarizmą. Šia dimensiją išskyrė ir Hofstede ir ji aprašyta 2.2.1 skyriuje.

Specifiškumas prieš difuziškumą. Specifiškumas atspindi indukcinį mąstymo procesą – kai pirma suvokiamos detalės ir iš jų susidaromas visumos vaizdas. Kiekvieno žmogaus gyvenimas padalintas į daug atskirų komponentų, bet koks bendravimas tarp žmonių turi aiškų tikslą. Žmonės koncentruojasi į faktus, standartus. Vieša ir privati sferos ryškiai atskirtos viena nuo kitos. Į viešąją sferą lengvai priimami nauji žmonės.

Difuziškumui būdinga dedukcija, kurios atveju – atvirkščiai – pradedama nuo visumos ir tik paskui išskiriamos detalės. Todėl elementai suvokiami kaip visumos dalimi, jie visada susiję tarpusavyje. Todėl čia santykiai svarbesni nei kiekvienas atskiras susitikimas. Privati sfera čia daug didesnė. Nors žmonės sunkiai priimami tiek į privačią, tiek į viešą sferas, tačiau priimami jie iškart į abi sferas. Čia labiau vertinamas supratingumas, pasitikėjimas.

Emocingumas prieš neutralumą kitų autorių įvardijami atitinkamai kaip ekspresyvumas ir santūrumas. Ši dimensija paliečia visas bendravimo rūšis – verbalinį (apima žodžius ir žodžių prasmes), paraverbalinį (koku garsumu tariami žodžiai, ką reiškia tylą ar pašnekovo pertraukimas pokalbio metu) ir neverbalinį (dar vadinamą kūno kalba). Labai emocingoms kultūroms būdingi dažni gestai, greitas mimikos kitimas bei garsus kalbėjimas. Ekspresyviems žmonėms pašnekovo pertraukimas atrodo normali pokalbio dalis. Neutralių kultūrų atstovai nesijaudina net dėl ilgesnių pauzių pokalbių metu, juos netgi erzina ekspresyvių žmonių plepumas, nes jie pauzes tarp žodžių vertina ne mažiau už pačius žodžius. Santūrios kultūros atstovai pašnekovo pertraukimą laiko nepaprastai šiurkščiu.

Kūno kalba dar skaidoma į šiuos aspektus :

1. Proksemika: asmeninė erdvė ir distancija tarp asmenų;
2. Haptika: prisilietimai, fizinis kontaktas;
3. Okulektika: akių kontaktas;
4. Kinetika: kūno judesiai ir gestai.

Proksemika – „žmogaus asmeninė erdvė ir atstumas, kurį jis nori išlaikyti su kitais žmonėmis“ [7]. Hall nustatė, kad „socialinis atstumas“ tarp žmonių apsprendžia ir jų fizinį atstumą ir išskyrė keturis atstumų tipus [8]:

- Intymus atstumas – apsikabinimams, lietimui, kalbėjimui pašnibždomis (15-45 cm);
- Asmeninis atstumas – bendravimui tarp draugų (45-120 cm.);
- Socialinis atstumas – bendraujant su pažįstamais (1,2-3,5 m.);

- Viešas atstumas – naudojamas viešose kalbose (virš 3,5 m.).

Atstumas tarp žmonių bendraujant taip pat didele dalimi priklauso nuo kultūros, kuriai žmogus atstovauja. Kuo ekspresyvesnė kultūra, tuo mažesniu atstumu žmonės linkę bendrauti. Ekspresyvios kultūros žmonės bendraudami išlaiko vos 20 – 30 centimetrų atstumą.

Haptika – tai prisilietimai, fizinis kontaktas. Ekspresyvesnių kultūrų žmonės kitus kaltina snobizmu ir pasipūtimu, mat jie per mažai leidžiasi liečiami. Netgi patys prisilietimai gali turėti visiškai kitokias reikšmes. Pavyzdžiui, rankos paspaudimas įvairiose šalyse yra skirtingas ilgumu, dažnumu bei tvirtumu. Net ir tarp artimų kultūrų žmonių gali kilti nesusipratimų. pavyzdžiui Didžiojoje Britanijoje ir Prancūzijoje visiškai skirtingai traktuojamas fizinis kontaktas. Jeigu Prancūzijoje plojimas per nugarą, stvėrimas už alkūnės ar paplekšnojimas per petį yra labai dažnas ir savaime suprantamas dalykas, tai anglui šitoks elgesys atrodo nepriimtinas.

Okuletika. Tai žiūrėjimas tiesiai į akis, akių kontaktas. Žvilgsnį galima pavadinti subtiliausia kūno kalbos forma. Akių kontaktas taip pat gali parodyti kokias – ekspresyviai ar santūriai – kultūrai priklauso žmogus. Kuo ekspresyvesnė kultūra, tuo žmogui svarbesnis akių kontaktas. Ekspresyvios kultūros atstovas visais būdais stengsis pokalbio metu pašnekovui žiūrėti į akis, o į akis nežiūrintį žmogų gali palaikyti išsisukinėjančiu, kažką slepiančiu. Tuo tarpu santūrios kultūros žmogus linkęs nudelbti žvilgsnį ar žiūrėti kur nors kitur, nes tiesioginis akių kontaktas jų kultūroje gali būti palaikytas priešišku arba turėti ypatingą prasmę.

Kinetika – tai neverbalinis elgesys susijęs su bet kurios kūno dalies ar viso kūno judesiais (gestai, mimikos) [9]. Santūrių kultūrų atstovai pasižymi gana retais rankų gestais ir neišraiškingais veidais, nes jų kultūroje nepriimtina rodyti savo jausmų ir ekspresyvių rankų ir veido judesių žmogui jie dažnai laiko nebrandžiu. Tuo tarpu ekspresyvių kultūrų atstovai linkę gestikuliacija ir mimikomis sustiprinti savo žodžių poveikį ir įtariai žiūri į santūrios kultūros žmonių jausmų slėpimą.

Statuso priskyrimas prieš pasiekimą parodo, ar kultūroje priimta siekti statuso ir autoritetas įgyjamas aktyviai jo siekiant, ar žmogaus padėtis įgyjama gimstant ar priklauso nuo lyties, amžiaus.

Linijinis prieš polichroninį atskleidžia požiūrį į laiką. Linijonio požiūrio kultūrų atstovai mano, jog laikas eina tiesiai minutė po minutės, valanda po valandos, tad jie linkę atlikti vieną darbą po kito, suskirstydami veiklą į nuoseklius segmentus ir griežtai laikosi planų. Polichroninio požiūrio atstovai į laiką žiūri kaip į pasikartojantį ciklą, mano, kad laikas yra lankstus, tad dažnai imasi kelių darbų iš karto, neretai keičia planus.

Vidinė kontrolė reiškia, kad žmogus aplinką laiko sudėtingu mechanizmu, kurį žmogus gali valdyti. Tuo tarpu kultūros, kurioms būdinga **išorinė kontrolė**, laikosi nuomonės, kad žmogus yra aplinkos dalis ir turi išlikti harmonijoje su ja.

2.2.4. E.Hall konteksto skirtumai

Edward Hall suklasifikavo kultūras į dvi dideles grupes – sodraus konteksto ir blankaus [23, 24]. Tai labai platus ir apibendrintas klasifikavimas, tad abiemis kultūrų kategorijoms priklausantys žmonės apibrėžiami įvairiomis jiems būdingomis charakteristikomis. Tai atsispindi žemiau pateiktoje 2 lentelėje.

2 lentelė

Sodraus ir blankaus konteksto kultūrų charakteristikos [23; 24]

Sodraus konteksto kultūros	Blankaus konteksto kultūros
Kolektyvistinės kultūros (žiūrėti 2.2.1. skyrių)	Individualistinės kultūros (žiūrėti 2.2.1. skyrių)
Universalistinės kultūros (žiūrėti 2.2.3. skyrių)	Partikuliaristinės kultūros (žiūrėti 2.2.3. skyrių)
Orientacija į žmones, santykius	Orientacija į tikslus, veiksmą
Stengiasi grupėje palaikyti harmoniją išlaikyti gerus santykius	Grupėje svarbiausia priimti sprendimai, veiklos rezultatai, mažiau vengiami konfliktai
Sprendimai dažnai remiasi intuicija	Sprendimai remiasi faktais, racionalių mąstymu
Žodžiai ne tokie svarbūs kaip kontekstas (kalbos tonas, kinetika, aplinka ir bendra situacija), dažnai kalbama netiesiogiai	Šnekama aiškiai ir glaustai, jų žodžiai turėtų būti priimami tiesiogiai, mažiau dėmesio skiriama kontekstui
Dažniau tai formalios kultūros (aiškios hierarchinės struktūros, žmogaus statusui skiriamas didelis dėmesys)	Dažniau tai neformalios kultūros (vertinama oligarchija, būdingas laisvas familiarus bendravimas)
Svarbiausia pasitikėjimas ir palaikomas kontaktas	Svarbiausia priimti sprendimai ir rašytiniai susitarimai
Vertinami ilgalaikiai santykiai	Sukuriami daugiau santykių tačiau jie dažnai trumpalaikiai

Kultūrų skaidymas pagal vieną dimensiją leidžia iš karto apimti ne vieną anksčiau minėtų klasifikacijų aspektą, tačiau tuo pačiu neatsižvelgia į kai kuriuos kultūrų skirtumus. Todėl žmonėms, kuriems tenka naudoti vieną ar kitą klasifikaciją, visada reikia prisiminti, kad jos pateikia labai supaprastintą kultūros vaizdą. Naudojantis vien šiuos metodus yra sunku suprasti, kurios konkrečios dimensijos charakteristikos tinka ir nagrinėjamai kultūrai ir pernelyg paprasta pamiršti kultūros kompleksiskumą bei kintamumą.

2.3. Tarpkultūrinė komunikacija

Globalizacija yra fundamentalus procesas, keičiantis pasaulio politikos, ekonomikos ir visuomenių struktūrą. Žodis „globalizacija“ naudojamas apibrėžti įvairius informacijos, ekonomikos ir kitus procesus, atsižvelgiant į didėjančią ūkių ir visuomenių integraciją bei intensyvėjančius savitarpio ryšius.

Yra keturi svarbūs veiksniai vedantys prie globalizacijos[6]:

- Transportavimo technologijų pagerėjimas;
- Komunikacinių technologijų tobulinimas;
- Ekonomikos globalizacija;
- Žmonių migracijos pokyčiai.

Šių veiksnių įtakoje tarpkultūrinės komunikacijos klausimas tampa vis labiau aktualus įvairiose žmogaus veiklos srityse. Tarptautinėse organizacijose dirba žmonės iš labai skirtingų šalių ir kultūrų, tad vadybininkams tenka susidurti su tarpkultūrinės komunikacijos sunkumais. Individui išvykus atostogauti, jis susiduria su kultūriniais skirtumais ir vien dėl jų gali patirti didesnių ar mažesnių sunkumų. Derybose tarp skirtingų šalių valstybinių ar komercinių organizacijų iškyla visiškai naujos problemos, kurioms spręsti reikalingos ne tik savo srities žinios, bet ir geras tarpkultūrinės komunikacijos išmanymas.

Tokie klausimai kyla kalbant apie tarpkultūrinę komunikaciją, kuri yra apibrėžiama kaip žmonių iš skirtingų kultūrų tiesioginė komunikacija, didžiausią įtaką daro kultūros kontekstas. Skirtumą tarp intrakultūrinės ir tarpkultūrinės komunikacijos galima apibrėžti kaip atsirandančius tam tikrus kintamuosius, tokius kaip skirtingos kalbos, skirtingas pasaulio suvokimas – tie nesutapimai, kurie atsiranda dėl komunikuojančių individų kultūrinių skirtumų [2]. Visi šie kintamieji neišvengiamai svarbiai įtakoja komunikacijos procesą.

Tai, kas suvokiama kaip kompetencija vienoje grupėje ir situacijoje, gali būti suprantama visiškai kitaip, pasikeitus situacijai ir komunikacijos proceso dalyviams [27]. Kad geriau suprasti, kodėl aukščiau minėtais atvejais nebeužtenka komunikacinės kompetencijos, kuri padėjo efektyviai komunikuoti ankstesnėse situacijose, reiktų išaiškinti reiškinių, su kuriuo daugiau ar mažiau susiduria į svetimą šalį, turinčią kitonišką kultūrą, atvykęs bet kuris individas.

2.4. Kultūrinis šokas

Net ir žmonės, kuriems teko daug keliauti, kurie yra gerai susipažinę su tarpkultūrinės komunikacijos teorijomis, patekę į svetimą kraštą gali pasijusti labai išsiilgę namų, pavargę, niekuo nebesidomintys ar atsiriboję nuo aplinkos. Tačiau žinant viso to priežastis, žmogus gali imtis tam tikrų priemonių situacijai sušvelninti.

„Kultūrinis šokas – tai psichologinė disorientacija, patiriama, kai bandoma veikti radikaliai skirtingos kultūros aplinkoje [12]. Tai terminas, kuris apibūdina nerimą ir jausmus (siurprizą, sutrikimą), individo jaučiamus susidūrus su visiškai skirtinga socialine aplinka, tokia kaip užsienio šalis. Tai dažnai susiję su nesugebėjimu asimiliuoti su nauja kultūra [13]. Skirtingose situacijose jis gali būti pavadintas ir kitaip – stresas, nerimas, netikrumas, frustracija, bejėgiškumo jausmas (taip ši terminą apibrėžė pats Oberg, kuris pirmas pradėjo analizuoti kultūrinio šoko sąvoką).

Kultūrinio šoko priežastis yra tai, kad žmogus yra priverstas susitaikyti su socialiniais elementais, kurie nėra priimtini jo paties kultūroje, ir todėl laikomi „nenormaliais“ [45]. Arba, kitaip sakant, stresas atsiranda dėl to, kad aplinka nesugeba patenkinti individo reikmių, kurios ankstesnėje kultūrinėje aplinkoje buvo patenkinamos [46].

Dar kitas paaiškinimas galėtų būti toks: paties individo vienoje kultūrinėje aplinkoje įgyti sugebėjimai gali dėl vienu ar kitų priežasčių tapti nebetinkami atsidūrus naujoje kultūrinėje terpėje. Žmogui tenka prisitaikyti prie kultūrinių vertybių, vaidmenų ir elgesio normų, su kuriomis jam nebuvo tekę anksčiau susidurti. Pokyčiai, su kuriais susiduria į kitą šalį atvykęs žmogus, gali būti tiek labai ryškūs, kaip naudojama svetima kalba ar važiavimas priešinga nei įprasta kelio puse, tiek smulkesni, tačiau ne mažiau „užkliūvantys“, - tokie kaip kitokios bankomato naudojimosi taisyklės, kitokie atstumai tarp žmonių kalbant ir panašiai.

Reikia nepamiršti, kad priežastis yra abipusė. Žmogus pats linkęs vertinti situaciją pagal jam įprastas normas, kurios naujoje situacijoje nebėra tinkamos ir jo paties iš ankstesnės kultūros atėjusios elgesio normos, vertinant kitos kultūros individų akimis, gali pasirodyti nepriimtinos.

To pasekoje, individas patiria stresą, kuris vadinamas kultūriniu šoku. Jis pasireiškia fiziologinės, psichologinės, socialinės ar kultūrinės kilmės stresinėmis reakcijomis (nuo pagreitėjusio širdies plakimo iki kultūrinio žmogaus pasikeitimo) [46].

Yra išskiriami šie kultūrinio šoko simptomai [10; 11]:

- 1) Liūdesys, vienišumas, melancholija;
- 2) Sveikatos sutrikimai;
- 3) Skausmai ir alergijos;
- 4) Nemiga, noras miegoti labai daug arba labai mažai;
- 5) Temperamento skirtumai, jautimasis pažeidžiamu ir bejėgiu;

- 6) Pyktis, irzlumas, apmaudas, nenoras bendrauti;
- 7) Buvusios kultūros idealizavimas;
- 8) Identiteto praradimas;
- 9) Per didelis stengimasis suvokti viską naujoje šalyje ar kultūroje;
- 10) Nesugebėjimas spręsti paprasčiausių problemų;
- 11) Pasitikėjimo savimi trūkumas;
- 12) Nesaugumo ir nepilnavertiškumo jausmas;
- 13) Naujos kultūros stereotipų kūrimas;
- 14) Manijų, tokių kaip perdėtas švaros noras, atsiradimas;
- 15) Šeimos, draugų ilgesys;
- 16) Jautimasis pasimetusiu, nepastebimu ar kaip tik išnaudojamu.

Kultūrinis šokas tai nėra kažkoks trumpalaikis reiškinys. Tai yra ištisas procesas, kurio 4 stadijas išskyrė pats Oberg [47]:

- 1) Pirmas etapas dar vadinamas euforijos būsena. Žmogus viskuo, kas susiję su nauja kultūra, domisi ir žavisi. Jis linkęs į viską žiūrėti optimistiškai, jis netgi daugiau pastebi tuos naujos kultūros aspektus, kuriuos jis linkęs vertinti teigiamai, kurie panašūs į jo paties kultūrą. Šis etapas gali trukti netgi kelias savaites.
- 2) Kai žmogus labiau įtraukiamas į naują kultūrą, susipažįsta su naujomis rolėmis, susiduria su vis naujomis problemomis, jis neretai patiria nusivylimą, kadangi tikslams pasiekti reikalingos priemonės yra arba nežinomos arba nepriimtinos. Žmogus jaučiasi nesuprastas, pasireiškia anksčiau minėti kultūrinio šoko simptomai. Kitos šios stadijos priežastys yra aptartos šio darbo pradžioje. Pati stadija dar vadinama vidinės disorientacijos etapu ir žmogus čia svetimą kultūrą smarkiai kritikuoja ir neretai stengiasi atsiriboti nuo jos atstovų.
- 3) Po dezorientacijos seka etapas, kurio metu apibendrinama gauta patirtis. Vyksta moralinių, estetinių ir kitų vertybių, pasaulėžiūros adaptacija, kognityvinių žemėlapių reorganizavimas, naujų elgesio taisyklių, keičiančių anksčiau išmoktas patirties definicijas, mokymasis ir įgyjama naujų įgūdžių, reikalingu naujoje situacijoje. [46] Žmogus atgauna vidinį balansą, po truputį atgauna gerą nuotaiką.
- 4) Galiausiai ateina priėmimo stadija. Žmogus jau sugeba aiškiai vertinti naują patirtį, išvelgti tiek teigiamus, tiek neigiamus jos aspektus. Ėvairios situacijos tampa vis labiau pažįstamos ir suprantamos. Individas nebesijaučia atskirtas nuo aplinkos, bet integravęsis į ją.

Yra teigiama, kad galų gale susidaro viena iš trijų galimų žmogaus reakcijų [46]:

- Natyvizmas – kuomet sureikšminami veiksniai, susiję su gimta kultūra. Žmogus kiek galima labiau stengiasi atsiriboti nuo kitos kultūros atstovų;
- Akultūracija – visiška asimiliacija su svetima kultūra;
- Bikultūrizmas – tai situacija, kai žmogaus gali efektyviai funkcionuoti dviejų kultūrų aplinkose, abiejose iš jų sugebėdamas teisingai identifikuoti tinkamas elgesio, vertybines ir kitas normas. Iš principo tai ketvirtoji kultūrinio šoko stadija. Žmogus „išlaiko savo kultūrinį identitetą, tačiau pripažįsta kitų kultūrų teisę į jų identitetą“ [48].

Tiesa reikia, prisiminti, kad ne visi dalykai yra vertinami vienodai – kai kurios situacijos gali būti labai įtemptos bet kurioje visuomenėje, tuo tarpu kitos yra kultūriškai panašios. Pavyzdys galėtų būti tai, kad neturtas, diskriminacija, mylimo žmogaus mirtis yra suvokiama kaip problema, sukelianti stresą bet kurioje kultūrose. Tuo tarpu tokie dalykai kaip vabzdžių valgymas, daugpatystė ar santuoka tarp giminių kai kuriose kultūrose atrodo normaliai ir niekam jokio streso nesukelia [46]. Kultūrinis šokas labai priklauso nuo to, kiek individo buvusi kultūrinė aplinka skiriasi nuo naujosios.

Skiriasi ir kiekvieno individo adaptyvumas. Tai, kiek kiekvienam individui užtrunka kiekviena iš kultūrinio šoko stadijų, priklauso nuo paties žmogaus savybių, ankstesnės patirties ar net naujos kalbos išmanymo. Nuo to, ar žmogus atvyko laikinai ir nėra suvaržytas kažkokių įsipareigojimų pasilikti ilgam laikui, ar jis žino, kad jam kažkokiu būdu teks prisitaikyti prie naujos aplinkos gali skirtis žmogaus psichologinis pasirengimas ir noras prisitaikyti prie kitos kultūros. Todėl skiriasi ir pats kultūrinis šokas – jis gali būti beveik apčiuopiamas arba likti visai nepastbėtas.

Tuo pačiu metu, kai išryškėja kultūrinio šoko problemos, į procesą taip pat įsijungia tam tikras adaptavimosi ar priešinimosi kultūriniam šokui mechanizmas. Tai procesai, kurie leidžia dalinai neutralizuoti šoko efektą ir suteikia laikinas priemones žmonėms funkcionuoti tol, kol praeina krizinė fazė. [45] Šis procesas vyksta tokiais etapais [46]:

- 1) Nerimo/baimės/panikos reakcija (čia įeina tiek pirminis šokas, tiek gynybinių priešstresinių mechanizmų įsijungimas);
- 2) Pasipriešinimo etapas – jo metu įvyksta didžioji adaptacija;
- 3) Išsekimo etapas, kuomet sugriūna visas adaptavimosi mechanizmas. Šis etapas pasiekiamas tik tais atvejais, kada stresą keliantys veiksniai išlieka arba jei gynybinis mechanizmas pasirodo esąs neefektyvus.

Adaptavimosi procesas gali pasireikšti net ir tuo metu, kai žmogaus sąmonė nebėra aktyvi. Pavyzdžiui Barbara Gallatin Anderson pastebėjo, kad tiek ji pati, tiek jos kolegos amerikiečiai, atvykę į Indiją, ir sapnuose, ir budriuojų metu tarsį slėpėsi nuo realios dabarties gana tolimoje praeityje (sapnuodavo mokyklos laikus, lengviau prisimindavo pirmosios nei dabartinės žmonos vardą), kurioje jautėsi labiau užtikrintai (ar bent iš tuo metu trikdančios situacijos pozicijų jiems galėjo atrodyti, kad praeitis buvo daug „normalesnė“.

Yra ir nuo paties žmogaus priklausančių gynybinių mechanizmų, padedančių kritiniu kultūrinio šoko pasireiškimu metu. Įvairūs žmonės, dažniau susidūrę su kitomis kultūromis pataria kaip kovoti su kultūriniu šoku [10; 13]:

- Susirasti hobi;
- Nepamiršti gerų dalykų, susiplanuoti sau patinkančią veiklą;
- Būti kantriam, stengtis suprasti, kad adaptacija užima laiko;
- Išmokti konstruktyvumo;
- Stengtis būti kiek galima atviresniam aplinkai;
- Prisiminti, kad tiek gerų, tiek blogų žmonių pasitaiko visur;
- Nepersistengti;
- Įtraukti fizinę veiklą į savo dienvakarę. Tai padeda kovoti su liūdesiu ir vienatve;
- Ilsėjimasis ir meditacija padeda įveikti stresą;
- Išlaikyti kontaktus su savo buvusiu etnine grupe;
- Kurti kontaktus su nauja kultūra, mokytis kalbos, įsitraukti į kiek galima daugiau veiklų;
- Leisti sau liūdėti dėl paliktų žmonių;
- Kurti tikslus ir vertinti progresą;
- Išmokti sugyventi su aspektais, kurie 100 % tavęs netenkina;
- Stengtis išlaikyti pasitikėjimą savimi;
- Neretai padeda dienoraščio vedimas, kuriame būtų fiksuojama nauja patirtis;
- Kartais patartina ieškoti pagalbos.

Tačiau ko gero svarbiausias dalykas – „sąmoningai suprasti, kad kultūrinis šokas egzistuoja, kad jis tikriausiai vienu ar kitu būdu paveiks, tačiau tikrai netruks amžinai“ [48]. Žmogui, atsidūrusiam svetimoje kultūrinėje aplinkoje labai svarbu suprasti pokyčius ne kaip grėsmę, bet kaip galimybę tapti geresniam, labiau tolerantiškam, kūribiškesniam ir geriau pažinti save.

Lygiai taip pat galima rasti patarimų, ko reikėtų vengti susidūrus su kultūriniu šoku [48]:

- Negalima imti apie save mąstyti kaip apie keistą ar nenormalų, kadangi visi vykstantys procesai yra visiškai natūralūs;
- Nesikoncentruoti ties neigiamais dalykais, o stengtis juos paversti juokais;
- Neteisti ir stengtis nevertinti, nes kiekvienas iš mūsų yra linkęs savo kultūrą laikyti norma, o nukrypimus nuo jos – neteisingais;
- Neįsižeisti dėl aplinkinių nemandagumo ar netinkamo elgesio, nes tai kas yra mandagu ir tinkama taip pat priklauso nuo kultūros;

Vos susidūrus su problemomis neverta rašyti ar skambinti savo draugams su skundais, nes galbūt jau kitą dieną nuotaika pagerės, o tuo tarpu artimieji ir toliau nerims.

Kai kurie teoretikai kultūrinio šoko procese išskiria ir 5 stadiją, vadinamą sugrįžimo šoku. Ji pasireiškia individui sugrįžus į savo šalį. Žmogui atrodo, kad kažkas pasikeitė, nors paprastai pasikeitęs būna jis pats [10; 11]. Didžiausia problema čia būna ta, kad individas mano lengvai sugrįšiąs į savo kultūrą ir visi sunkumai būna daug labiau netikėti negu susidūrus su svetima kultūra.

Sugebėjimas kovoti su kultūriniu šoku yra viena iš labai svarbių tarpkultūrinės kompetencijos sričių. Tačiau be jo dėl kultūrinių skirtumų bendraujant neretai įvyksta daugybė nesupratimų, nes skirtingų kultūrų žmonės gali visiškai skirtingai interpretuoti tuos pačius pranešimus. Tačiau ne visuomet iš anksto galima numatyti, ko galima laukti iš kitos kultūros žmonių, ar būti pasiruošusiam kultūrų skirtumams. Tad vienintelis būdas efektyviai komunikuoti įvairiose situacijose yra tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos ugdymas.

2.6. Tarpkultūrinės kompetencijos problematika

Kuomet komunicuoja skirtingų kultūrų individai, pradeda atrodyti, kad tarp jų susikuria barjerai, trukdantys jiems efektyviai bendrauti. Išskiriami šie pagrindiniai barjerai [33]:

- Nerimas – tarpkultūrinėje komunikacijoje tai ypatingai ryški individo būseną, nes jis nuolat yra tokioje situacijoje, kurios negali numatyti;
- Nuomonė, kad kultūros panašios. Kai nėra pakankamai informacijos apie kitą kultūrą, žmonės linkę ją suvokti esant tokią pačią kaip jų pačių, nes nežino, kuo ji skiriasi;
- Etnocentrizmas – negatyvus kitos kultūros vertinimas pagal savo kultūros standartus.
- Stereotipai – dažnai naudojamas teigiamas arba neigiamas sprendimas apie individus, remiantis pastebėjimu arba tikėjimu, kad jie priklauso kokiam nors grupei. Su stereotipais susiję ir išankstinis nusistatymas, iracionalus įtarumas ar neapykanta kitos grupės, rasės, religijos ar seksualinės orientacijos žmogui.

Tyrėjai, kalbėdami apie tarpkultūrinę komunikaciją, dažnai linkę dėti akcentuoti arba terminą „tarpkultūrinė“ arba „komunikacija“. Todėl tyrimuose dažnai išryškėja viena kryptys iš dviejų: arba tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija prasideda nuo tarpkultūrinės perspektyvos ir tiriami išskirtinimai, kuriuos kultūra atneša į komunikaciją, arba pradedama nuo intrakultūrinės komunikacijos kompetencijos ir vėliau rezultatai pritaikomi tarpkultūrinėms aplinkybėms [29].

Šis darbas buvo rašomas remiantis antruoju požiūriu, kadangi tokia eilės tvarka sutampa su daugumos žmonių natūraliu tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos įgijimu – pradedant nuo komunikacijos kompetencijos įgijimo savos kultūros kontekste ir adaptuojant šią kompetenciją tarpkultūrinei komunikacijai.

Kai susitinka dviejų skirtingų kultūrų atstovai, tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija yra svarbi abiem pusėms. Ji leidžia suprasti ir toleruoti žmogaus, atėjusio iš kitos kultūros aplinkos,

kitoniškumą. Būtent tas atvirumas ir priėmimas kultūrinių skirtumų ir supratimas jų istorinės kilmės yra tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos esmė [1]. Yra pabrėžiamos trys principinės tarpkultūrinės kompetencijos temos arba sugebėjimų blokai:

- 1) Sugebėjimas kurti ir išlaikyti santykius;
- 2) Sugebėjimas efektyviai ir tinkamai komunikuoti su kiek galima mažesniais nuostoliais ir iškraipymais;
- 3) Sugebėjimas susitarti ir kooperuotis su kitais.

Savaime suprantama, kad šie tikslai yra siekiami bet kokio bendravimo metu, tačiau reikia pripažinti, kad tarpkultūriniame lygyje visa tai yra daug sudėtingiau, nes didėjant skirtumams tarp žmonių, mažėja jų bendrumas, suderinamumas [2].

Nors tarpkultūrinėje komunikacijoje terminas tarpkultūrinė kompetencija jau seniai naudojamas, tačiau vis dar nėra visuotinai sutarta dėl šio termino apibrėžimo. Tyrėjai išskiria du požiūrius į komunikacinę kompetenciją [25]:

- Bendras kultūros požiūris;
- Specifinis kultūros požiūris.

Pagal specifinį kultūros požiūrį žmogaus komunikacijos kompetencija priklauso nuo žmogaus sugebėjimo išmokti specifinės kultūros taisykles, ritualus bei komunikacijos būdus, arba, kitaip sakant, nuo to, kaip jis adaptuojasi prie svetimos kultūros. Tad pagal šį požiūrį komunikacinė kompetencija suprantama kaip lygis, kuriuo žmogus prisitaiko prie kitos kultūros komunikavimo praktikos ir savybių.

Bendras kultūros požiūris teigia, kad intrakultūrinė komunikacija skiriasi nuo tarpkultūrinės komunikacijos, tad turi būti aptarti papildomi komunikacijos kompetencijos aspektai. Šio požiūrio atstovai stengiasi surasti tas kompetencijos sritis, kurios geriausiai apibendrina tarpkultūrinį bendravimą, neatsižvelgiant į pačių kultūrų specifiškumus.

Apibendrintai galima sakyti, kad skirtumas tarp bendrajį kultūros požiūrį palaikančių teoretikų nuo specifinio yra tas, jog pirmieji teigia, kad tarpkultūrinė kompetencija gali būti teoriškai, konceptualiai arba praktiškai identifikuojama neatsižvelgiant į konkrečios kultūros specifiką ir bendravimo taisykles [29]. Taigi, jei bendro komunikacijos požiūrio „pasekėjai“ remsis įvairiomis išskiriamomis kultūrinėmis dimensijomis, tai specifinio kultūros požiūrio greičiausiai naudos etnografinės tyrimo tradicijas.

Ruben biheavioristinis požiūris sukuria modelį, pagal kurį galima įvertinti tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją ir komunikavimo sugebėjimus. Ruben integravo abu prieš tai minėtus požiūrius teigdamas, kad komunikacinis elgesys, toks, kaip empatija, pagarba, neskubėjimas kritikuoti ir pan. turi įtakos visų kultūrų komunikacijoje, tačiau tai, kaip jie bus išreiškiami ir interpretuojami skiriasi priklausomai nuo kultūros [25].

2.7. Tarpkultūrinės kompetencijos kompleksiskumas

Atsižvelgiant į tai, kiek yra įvairių požiūrių į tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją, galima suprasti, kad šis terminas apima labai platų klausimų ratą. Be anksčiau minėtų sugebėjimų bloką, reikalingų tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijai, taip pat reikėtų atkreipti dėmesį [2]:

- 1) Komunikacijos kompetencija dažnai apibūdinama daugybe bruožų;
- 2) Teoretikai tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijai priskiria bent penkias dimensijas;
- 3) Tarpkultūrinė komunikacijos kompetencija turėtų būti laikoma dinamišku ir besivystančiu procesu.

Tam, kad suvokti tarpkultūrinės komunikacijos kompleksiskumą bei pačią tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją, toliau bus aptariami kiekvienas iš šių

Bruožai. Tarpkultūriniai sugebėjimai dažnai stebimi per elgesio manifestacijas ar bruožus. Yra ne vienas bandymas apibrėžti svarbiausius gabumus, reikalingus efektyviai tarpkultūrinei komunikacijai. Kai apibūdinamas sėkmingai su kitų kultūrų asmenimis komunikuojantis individas, paprastai minimos būtent šios jo savybės [33]:

- Savęs palaikymas (mentalinis ir psichologinis sveikumas, sugebėjimas mažinti stresą, pasitikėjimas savimi);
- Sugebėjimai, susiję su santykių su šeiminių tauta puoselėjimu;
- Suvokimo sugebėjimai, leidžiantys teisingai suvokti šeiminių aplinką ir socialines sistemas.
- Savęs suvokimas – per jį stengiamasi suprasti kitus ir panaudoti tą informaciją tam, kad tinkamai pasielgti sudėtingose situacijose;
- Bendravimas, tiksliau sugebėjimas bendrauti efektyviai;
- Empatija – įsijautimas į kito žmogaus emocinę būseną [3];
- Adaptyvumas – greitis, kuriuo individas prisitaiko prie nepažįstamos aplinkos ir kitų normų;
- Užtikrintumas – sugebėjimas elgtis vienaip, kai jausmai liepia elgtis kitaip: prieštarų situacijų priėmimas;
- Iniciatyva – atvirumas naujai patirčiai;
- Priėmimas – tolerancija ir noras priimti tai, kas nėra pažįstama.
- Asmenybės stiprumas – savęs suvokimas, savigarba, savęs stebėjimas ir socialinis atsipalaidavimas;

- Komunikacijos sugebėjimai – socialiniai įgūdžiai, elgsenos lankstumas, bendravimo valdymas;
- Psichologinis prisitaikymas – sugebėjimas susidoroti su kultūriniam šokui būdinga savijauta – stresu, svetimumo nevienareikšmiškose situacijose jausmu, nusivylimu;
- Kultūros įsisąmoninimas – šeiminių kultūros tradicijų, socialinių sitemų supratimas

Be šių aukščiau išvardintų bruožų, taip pat paminėtini yra savigarba, sugebėjimas klausytis bei derėtis, lankstumas, kantrybė, smalsumas, atvirumas, motyvacija, humoro jausmas, sugebėjimas susilaikyti nuo teisimo.

Teoretikai bando išskirti tuos bruožus, kurie laikytini esminiais, reikalingais tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijai. Ruben pateikė savo septynias tarpkultūrinės kompetencijos elgesio normas [25]:

- 1) Pagarbos rodymas – pozityvus požiūris į kitus;
- 2) Bendravimo laikysena – kitų neteisimas;
- 3) Orientacija į žinias – sugebėjimas suprasti, kad tai ką mes žinome yra individualu;
- 4) Empatija;
- 5) Į save orientuotas vaidmens elgesys – sugebėjimas funkcionuoti tiek problemos sprendėjo, tiek santykių kūrėjo vaidmenyje;
- 6) Bendravimo valdymas – komunikacinių sprendimų keitimas priklausomai nuo kitų žmonių norų ir poreikių.
- 7) Nevienareikšmiškumo toleravimas – prisitaikymas prie besikeičiančių nevienareikšmiškų situacijų.

Galima pastebėti, kad dauguma Ruben išskirtų dimensijų sutampa su sugebėjimais reikalingais bet kokios komunikacijos (kad ir intrakultūrinės) kompetencijai (1.5. skyrius).

Atlikti tyrimai parodė, kad nevienareikšmiškumo toleravimas stipriai koreliuoja su kultūriniu šoku, o kalbėjimo ir klausymo sugebėjimai – su efektyvumu.

Tačiau reikia prisiminti, kad ne patys komunikavimo sugebėjimai prisideda prie įvairių prisitaikymų ir efektyviai pasiekiamų komunikacijos tikslų, o individo savo ir kitų kompetencijos vertinimas, kurį nulemia komunikacijos veiksmo atlikimas. Iškyla klausimas, ar gali šie bruožai būti išvystyti žmoguje, kuris šių savybių neturėjo.

A.Fantini išskyrė šias tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos **dimensijas** [2]:

- Sąmoningumas;
- Požiūris;
- Sugebėjimai;
- Žinios;
- Kalbos mokėjimas;

Žinios bei sugebėjimai – tai, ką kiekvienas iš mūsų gali išmokti. Kitos kultūros suvokimas, jos skirtumus nuo jau žinomos ir pažįstamos kultūros yra neatsiejamos nuo įgudžių, paties individo elgesio. Galima būtų ginčytis kuri iš šių tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijų yra svarbesnė, tačiau reikalingos jos yra abi.

Tačiau bet kuris, dalyvavęs tarpkultūrinės komunikacijos procese gali pripažinti, kad vien žinių ir sugebėjimų efektyviai komunikuoti su kitos kultūros atstovais nepakanka. Yra pripažįstama, kad teigiamas požiūris į aplinką ir konkrečiai - į tarpkultūrinius skirtumus - labai padeda bendraujant.

Ne tik tarpkultūrinės komunikacijos teoretikai, bet ir kitų disciplinų atstovai vis labiau pripažįsta sąmoningumo svarbą. Sąmoningumas čia apibrėžiamas kaip išsąmoninimas, savęs ir aplinkinių supratimas. Po šio termino įvedimo daug tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos tyrėjų šią dimensiją išskėlė kaip pačią svarbiausią. Sąmoningumas kyla iš pačių įvairiausių disciplinų suvokimo ir net skatina jų tolimesnį mokymąsi. Jis visada susijęs su tyrimu, eksperimentavimu ir nauju patyrimu.

Paskutinė dimensija – kalbos žinojimas, išskiriama todėl, kad daugelis žmonių pripažįsta, jo kalba ir kultūra yra labai susijusios viena su kita, tad kalbos žinojimas labai prisideda prie pačios kultūros suvokimo ir glaudžiai siejasi su kitomis tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos dimensijomis.

Besivystantis procesas. Akivaizdu, kad tarpkultūrinės kompetencijos mokymasis yra niekada nesiliaujantis procesas, trunkantis visą žmogaus gyvenimą. Kartais žmonės patiria regresiją ar stagnaciją, tačiau paprastai šiame procese nėra pabaigos taško, t.y. žmogus gali tapti vis labiau kompetentingas tarpkultūrinėje komunikacijoje, tačiau niekada - absoliučiai kompetentingas [2].

2.8. Tarpkultūrinės komunikacinės kompetencijos ir identiteto santykis

Tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija laikoma efektyviomis derybomis tarp dviejų bendraujančiųjų naujame komunikavimo epizode [32]. Naujumas čia daugiausia pabrėžia tai, kad sunku numatyti tolimesnę proceso eigą, o tai, savo ruožtu, įneša į komunikaciją tam tikrą iššūkį.

Ar tai būtų tarpasmeninė komunikacija, ar tarpkultūrinė, tačiau, bendraujant su nežinomais žmonėmis, visada jaučiamas situacijos naujoviškumas. Kiekvienas individas naują komunikavimo epizodą pradeda nešdamasis kultūros apibrėžtus identiteto vaizdinius ir didesnę ar mažesnę pažeidžiamumo ir įtampos jausmą.

Ankstesniame skyrelyje akcentuojama sąmoningumo svarba tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijai. Sąmoningumas koncentruojasi ties kiekvieno individo identitetu ir identiteto sąsaja su aplinka [2]. Šiame skyrelyje stengiamasi apibrėžti identiteto ir tarpkultūrinės komunikacijos

kompetencijos santykį. Identitetą galima apibūdinti kaip savęs supratimą – savo paties teoriją apie save [34].

Identiteto derybų perspektyva išskiria aštuonis pagrindinius teiginius [32]:

- 1) Bet kurios kultūros individai turi savęs supratimą – tiek sąmoningai suvoktą, tiek ir ne;
- 2) Kultūriniai skirtumai įtakoja savęs suvokimo vietą;
- 3) Savęs identifikavimas apima tiek struktūrą (suteikiančią egzistencialinį stabilumą), tiek procesą (arba kitimą, kuris duoda pažeidžiamumą);
- 4) Komunikacijos motyvacija – padidinti egzistencialistinį stabilumą per identiteto ribų valdymą;
- 5) Identiteto ribų valdymas vykdomas per įtraukimą arba atskyrimą;
- 6) Įtraukimas ir atstūmimas remiasi savo, kitų ir narystės grupėje balansu;
- 7) Efektyvus identiteto ribų valdymas padidina mūsų sąmoningumą ir savigarbą;
- 8) Sąmoningas savivokos jausmas padidina pažinimo, emocijų ir elgesio išradingumą ir pagerina efektyvaus identiteto derybų rezultatą.

Išradingumas čia apibrėžiamas kaip žinios ir sugebėjimai pritaikyti pažinimo, emocijų ir elgesio resursus tinkamai, efektyviai ir sumaniai įvairiose situacijose. Identiteto derybų procesas pavaizduotas 2 schemeje.

Reikia atkreipti dėmesį, kad modelis vaizduoja tik vieno asmens orientaciją į efektyvias identiteto derybas. Antro asmens orientacija (iš dešinės į kairę) turėtų būti pridedama, kad proceso modelis taptų užbaigtu.

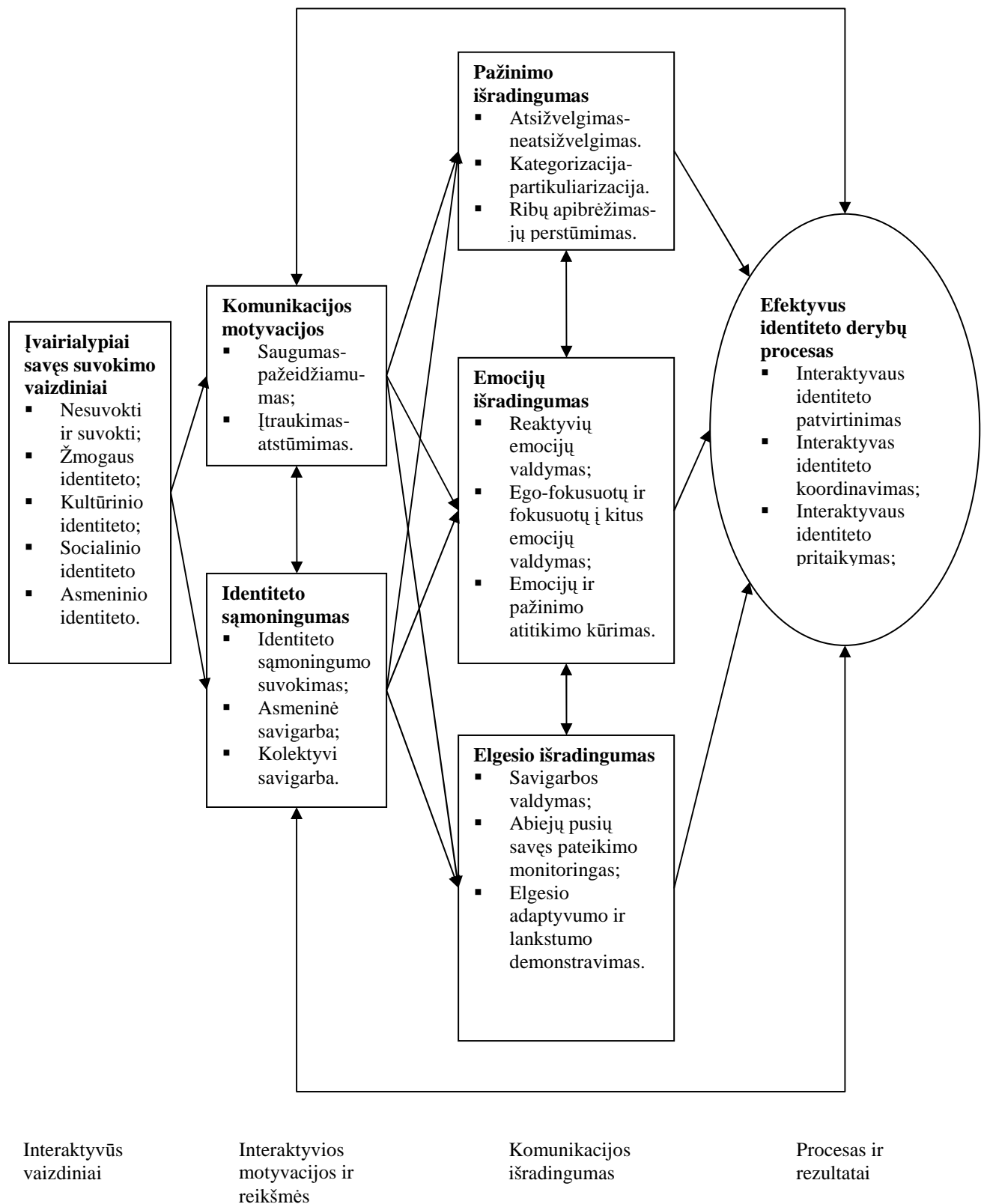
Komunikacijos procesui svarbus tiek identiteto, asmenybės suformavimas, tiek ir santykių su kitais ugdymas [34]. Tuo pačiu metu, kai bendravimas ugdo santykius su kitais, santykiai smarkiai įtakoja kiekvieno iš komunikacijos proceso dalyvių identitetą.

Yra išskiriamos dvi sudedamosios identiteto dalys [34]:

- Kultūrinis identitetas – asmens savęs prijungimas (arba kitų kategorizavimas) kaip kultūrinės grupės nario [35]. Grupė paprastai dalinasi kažkokių simbolių ir reikšmių sistemomis bei elgesio taisyklėmis.
- Bendravimo identitetas – tam tikra prasme kiekvienas komunikavimo procesas sukuria tarsi minikultūrą, kurioje esantys individai ima dalintis tos kultūros sukurtu identitetu, savo ruožtu įtakojančiu kitus kiekvieno iš individų identiteto aspektus.

2 schema

Identiteto derybų procesas [32]



Tuo tarpu bendras identitetas, apima daugybę sudedamųjų dalių, tarp kurių - ir nesumuojamus bendravimus su kitais žmonėmis.

Tarpkultūrinė komunikacija charakterizuojama situacijomis, kur bendraujantys individai turi ryškius ir skirtingus kultūrinius identitetus. Tuo tarpu interkultūrinė komunikacija vyksta, kai kultūros išskirtiniai identitetai yra bendri visiems komunikacijos proceso dalyviams. Bendraujant su tos pačios kultūros individais, kiekvieno asmens žinios yra labiau asmeninės; tuo tarpu tarpkultūrinėje komunikacijoje individų žinios labiau remiasi jų kultūra.

Iškyla labai svarbus tarpkultūrinės kompetencijos klausimas. Bendraujant interkultūriškai, jei mes palaikome kito asmens nuomones, požiūrius, tai mes paprastai palaikome ir savo pačių. Tuo tarpu tarpkultūrinės komunikacijos atveju individai susiduria su dilema. Be to, kito asmens vertinimas yra susijęs su individo vertybių sistema, atėjusia iš jo kultūros; ir ji nebūtinai sutaps su kito individo vertybių sistema. Kitaip sakant, net jei mums atrodo, kad mes žmogų pagiriame, jis gali smarkiai įsižeisti vien todėl, kad mes nežinome jo vertybių sistemos.

Anksčiau minėtos dilemos paaiškėja trejopai:

- Dilema atsiranda tarp draugiškumo jausmo ir autonomijos. Tai reiškia, kad jei mes aktyviai rodome draugiškumą ir bendrumą, mes galime grasinti kito individo autonomijai, išskirtiniam kultūriniam identitetui.
- Dilema tarp kompetencijos ir autonomijos. Jei mes rodome, kad pripažįstame kitą individą kaip jo kultūros ekspertą, t.y. išryškiname jo kultūrinį identitetą, mes tarsi paneigiame jo galėjimą atskleisti kitus jo bendro identiteto aspektus;
- Dilema tarp autonomijos ir draugiškumo arba kompetencijos. Jei mes pabrėžiame kito individo bendrąjį identitetą, taigi - tiek kultūrinį, tiek bendravimo identitetą - mes tarsi pabrėžiame skirtumus tarp individų ir užkertame kelią tolimesniems artimiems santykiams.

Kiekviena iš šių dilemų gali būti efektyviai valdoma, turint pakankamai tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos. Pavyzdžiui, autonomija gali būti akcentuojama vienoje situacijoje, o kito susitikimo metu gali būti daug svarbiau pabrėžti bendrumą ir draugiškumą. Aptartų dalykų balansas – tai kiekvieno individo, dalyvaujančio tarpkultūrinės komunikacijos procese, siekiamybė, kurią įgyvendinti padeda pakankamas kompetencijos šioje srityje turėjimas.

Kultūros egzistavimas dažniausiai palengvina komunikacijos procesą, nes ji sieja siuntėją su gavėju, atlieka bendro konteksto vaidmenį. Tačiau tarpkultūriniame kontekste gali susidurti žmonės kilę iš labai skirtingų kultūrų, kuriose ta pati komunikacijos kompetencija suprantama visiškai kitaip. Mokslininkai nesutaria, ar tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija apibrėžiama neatsižvelgiant į konkrečią kultūrą, ar specifinių kultūros elgesio normų, papročių ir vertybių suvokimas yra nuo šiuos kompetencijos neatsiejamas. Tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija, kaip besivystantis procesas

gali būti suvokta kaip tam tikrų bruožų rinkinys, nepamirštant reikalingų žinių, sugebėjimų, kalbos mokėjimo, teisingo išankstinio nusiteikimo ir, svarbiausia, sąmoningumo.

Teoriškai apibrėžus tarpkultūrinę komunikacijos kompetenciją, galima pereiti prie praktinio jos identifikavimo, atsižvelgiant į konkrečios žmonių veiklos srities, turizmo, specifiškumą.

3. TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS KOMPETENCIJOS TURIZMO SRITYJE TYRIMAS

Tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos teoretikų veikaluose yra iškeliamos įvairios šio dalyko teorijos. Vieni pabrėžia įprastos komunikacijos kompetencijos reikšmę, kiti ginčijasi, ar komunikacijos kompetenciją reikia papildyti tam tikrais komponentais, bendrais komunikuojant su bet kuria svetima kultūra, ar reikia įsigilinti į konkrečios kultūros ritualus ir elgesio normas. Šiame tyrime siekiama atrasti turizmo sferos tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos ypatumus, tuo pačiu siekiant patikrinti, kiek anksčiau minėtos teorijos yra aktualios turizmo srityje.

3.1. Turizmo sąvoka

Pirmiausia reikia išsiaiškinti su turizmu susijusių terminų reikšmę, nurodomą literatūroje. Turizmas – tai viskas, kas susiję su „keliavimu ir apsistojimu vietoje, esančioje už įprastos gyvenimo ir darbo vietos ribų, poilsio, verslo ir kitais tikslais, susijusiais su lankoma vieta“ [4]. „Nors pastaruoju metu terminas labiau reiškia paprasčiausią išvykimą iš savo gyvenamosios ar darbinės aplinkos ribų.“ [37]

Turisto, kaip turizmo proceso dalyvio, apibrėžimas nesikeičia nuo 1937 metų, kuomet jis buvo apibrėžtas. Turistu laikomas žmogus, lankomoje vietoje užtrunkantis ilgiau nei 24 valandas [39; 41]. Lankytojai, pasiliekančys trumpiau nei 24 valandas, vadinami ekskursantais [42].

Turizmo „pavadinimas kilo iš prancūzų žodžio *tour*, reiškiančio kelionę, kai sugrįžtama į išvykimo vietą“ [36] XVII amžiuje šis žodis imtas naudoti anglų kalboje, o XIX amžiuje tie patys anglai išpopuliarino šį užsiėmimą.

Turistinės išvykos tikslai gali būti patys įvairiausi – nuo paprasčiausio poilsio šiltesniuose kraštuose iki aktyvių ir savo kraštuose neprieinamų sporto šakų praktikavimo (tokių kaip alpinizmas, nardymas ar slidinėjimas) ar naujos kultūros pažinimo, grožėjimosi nematytais gamtos stebuklais. Teoretikų išskiriami šie pagrindiniai turizmo motyvai [43]:

- Poilsis, pramoga;
- Pažinimas;
- Sportas;
- Sveikatos priežiūra;
- Religija, piligrimystė;
- Verslo tikslai;

- Pasisvečiavimas, pažįstamų lankymas.

Pearce'as susiejo keliavimo motyvaciją su Maslow poreikių piramide [42]. Pavyzdžiui, keliavimą dėl sveikatos jis susiejo su fiziniu ir emociniu saugumu, pažintines keliones - su savigarbos poreikiu, dvasines paieškos keliones – su saviraiška, o poilsines ir pramogines keliones – su fiziologinių bei socialinių poreikių tenkinimu.

Turizmo plėtrą lėmė įvairių sričių, - tokių kaip mokslas, technika - pažanga, dėl jų prasidėjęs transporto priemonių tobulėjimas ir paprasčiausias gyvenimo lygio kilimas, nes vis daugiau žmonių galėjo sau leisti išvykti į turistines išvykas. Nuo XX amžiaus vidurio, kada turistų buvo apie 25 milijonai per metus, iki 2000-ųjų metų šis skaičius pasiekė 600 milijonų, o XXI amžiaus 2 dešimtmetyje tikimasi, kad turistų skaičius viršys ir milijardą [36].

Nors žinių apie turizmą gaunama net nuo seniausių laikų, tačiau turizmas mokslinių tyrimų sritimi tapo pakankamai neseniai. Graburn ir Jafari pastebėjo, kad dauguma mokslinių turizmo studijų buvo atliktos tik nuo 1970 metų [42]. Kadangi socialiniai mokslai tapo pakankamai fragmentiški, turizmo tyrimai tapo vis sudėtingesni, o jų apimamos sritys vis siauresnės, pavyzdžiui, psichologinė motyvacija ar ekonominė turizmo įtaka.

Šis darbas taip pat skirtas tik atskirai turizmo, kaip mokslinės tyrimo sferos, daliai. Jame nagrinėjama turizmo ir komunikacijos kompetencijos teorinių sričių sankirta.

Jungtinės tautos išskyrė 3 turizmo formas [41]:

- 1) Vidaus turizmas, kai šalies gyventojai keliauja tos pačios šalies viduje;
- 2) Atvykstantasis turizmas, kai į duotą šalį atvyksta užsienio gyventojai;
- 3) Išvykstantasis turizmas, kai gyventojai išvyksta į užsienio šalis.

Kadangi šiame darbe bus kalbama būtent apie išvykstantąjį turizmą, tai šiek tiek išsamiau verta pakalbėti būtent apie šią turizmo formą.

Lietuvos turizmo duomenimis [40] Lietuvoje net per paskutiniuosius metus galime pastebėti ryškų turistų, išvykstančių į kitas užsienio šalis, padedant turizmo įmonėms, padidėjimą. Nuo 1995 m. iki 2005 m. šis skaičius išaugo nuo 109 tūkstančių iki 205,8 tūkstančių turistų per metus. Panašios šio sektoriaus augimo tendencijos stebimos ir dabar. Taigi vis daugiau žmonių norėdami paprptomogauti ar lėsti savo žinias ar dėl kitų priežasčių išvyksta iš savo šalies.

Tačiau, peržengus vienos valstybės, tautos rėmus, turistams tenka susidurti su visiškai nepažįstamos kultūros atstovais. Nepanašios gali būti net ir geografiškai labai artimos kultūros. Kultūriniai skirtumai, kurie atrodė egzotiški ir įdomūs, stebint juos per televiziją, gali tapti kultūrinio šoko priežastimi, o nepavykusio bendravimo pasekoje turistai gali prarasti entuziazmą, suirzti ar net turėti finansinių nuostolių. Kultūriniai skirtumai gali sukelti itin daug neigiamų pasekmių tais atvejais, kai žmonės nepasistengia jų perprasti ar net nesusimąsto apie jų egzistavimą. Iš čia atsiranda tyrimo, nagrinėjančio tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją turizmo srityje, aktualumas.

3.2. Tyrimo metodologija

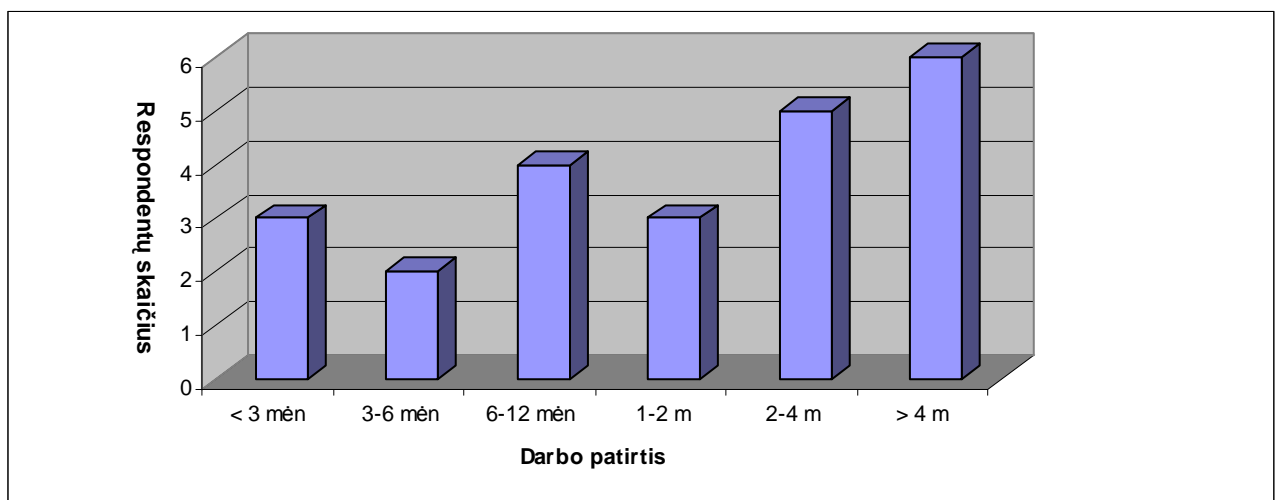
Buvo atlikti du tyrimai. Pirmasis - žvalgomasis tyrimas, kuriame, naudojant giluminio interviu metodą, buvo apklausti 3 gidai. Juo siekiama:

- Įsitikinti, ar galima gidų nuomonė yra laikytina ekspertų nuomone.
- Patikrinti apklausos, naudojamos antrajame tyrime, suprantamumą ir tinkamumą.
- Gauti papildomų įžvalgų, kurias būtų galima naudoti antrojo tyrimo rezultatams paaiškinti.

Antrojo tyrimo objektu buvo pasirinktas turistai, atsidūrę jiems nepažįstamoje kultūroje. Tyrimu siekiama išskirti tai, kokios yra turistui reikalingos kompetencijos sudedamosios dalys, todėl bus stengiamasi patikrinti, ar komunikacijos kompetencijos ir tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos teoretikų idėjos pasiteisina turizmo srityje ir, jei tai įmanoma, nustatyti turistams reikalingos tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos išskirtinumus.

Pagrindinis antrojo tyrimo metodas buvo apklausa. Apklausti 23 gidai, dirbę daugelyje lietuvių turistų populiarių lankomų vietų – įvairiose Europos šalyse (Austrijoje, Baltarusijoje, Čekijoje, Estijoje, Graikijoje, Ispanijoje, Italijoje, Kroatijoje, Latvijoje, Lenkijoje, Prancūzijoje, Slovakijoje, Šveicarijoje, Vengrijoje ir Vokietijoje), Afrikos valstybėse (Egipte bei Tunise) ir Turkijoje.

Respondentų darbo patirties pasiskirstymą respondentų tarpe, galime pamatyti 3 schemeje. Galima pastebėti, kad nors yra gidų dirbusių labai mažą laiko tarpą, tačiau beveik pusės respondentų darbo gidais praktika viršija 2 metus.



3 schema: Gidų darbo patirtis.

Antrojo tyrimo hipotezėmis pasitarnavo prielaidos, jog:

- 1) Bendraudami turistai daugiau dėmesio skiria praktiniams proceso aspektams - motyvacijai, sugebėjimams ir nerimo bei netikrumo suvaldymui – nei teorinėms žinioms ar komunikacijos proceso sąmoningumui.
- 2) Komunikacijos kompetencija, kaip ir dauguma kompetencijos sričių, yra įgyjama, tačiau kai kurie jos aspektai vieniems žmonėms yra labiau pasiekiami nei kitiems.
- 3) Komunikacijos kompetencija laikoma svarbia tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos dalimi, tačiau pripažįstama, kad efektyviai komunikacijai su kitų kultūrų atstovais tai pat reikalingi papildomi kompetencijos komponentai.
- 4) Efektyviam tarpkultūriniam komunikavimui nepakanka turėti nei vien intrakultūrinės komunikacijos kompetencijos, nei vien bendrosios, nei vien specifinės tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos.
- 5) Tarp visų komunikacijos kompetencijos temomis rašančių teoretikų išskiriamų savybių, reikalingų efektyviam bendravimui, turizmo sferoje galima išskirti keletą pačių svarbiausių, kurios turėtų gauti aukščiausius respondentų vertinimus.
- 6) Gidai pripažįsta, kad jų požiūris į analizuojamus klausimus bei atsakymai į juos yra įtakojami konkrečios kultūros, su kurios atstovais jiems tenka bendrauti.
- 7) Turistų tarpe labiau pastebimi paviršiniai neigiami tarpkultūrinės komunikacijos aspektai - tokie kaip sumažėjęs komunikacijos efektyvumas, o ne kultūrinio šoko simptomai.
- 8) Turistai ruošiasi susitikimui su kitų kultūrų atstovais.

Šio darbo uždavinys - atsakyti, ar iškeltos hipotezės yra teisingos. Tyrimas buvo įgyvendintas, suformulavus anketą (1 priedas) ir apklausus respondentus. Anketa buvo sudaryta iš dviejų dalių. Pirmoje dalyje pateikiami 4 klausimai bendrai informacijai apie respondentus gauti. Antra dalis – 10 klausimų - skirta respondentų nuomonei tiriamąja tema išsiaiškinti. Du klausimai reikalauja pateiktus atsakymo variantus įvertinti balais nuo 1 iki 10. Vienas klausimas, skirtas išsiaiškinti, kuriose valstybėse respondentai dirbo gidais, yra atviras. Likusiems klausimams pateikiami du ir daugiau atsakymo variantų, tačiau prie kai kurių iš jų prašoma pateikti komentarus.

Apklausos rezultatai buvo apdoroti statistinių skaičiavimų pagalba, kai kurie rezultatai taip pat pavaizduoti grafiškai. Buvo atsižvelgta ir į respondentų pateiktus komentarus.

Hipotezės buvo įvertintos tik pagal apklausoje dalyvavusių žmonių atsakymus. Akivaizdu, kad ši apklausa nebuvo reprezentatyvi, nes:

- Gidai buvo apklausti kaip ekspertai, todėl pasirinktas (kitu atveju - nepakankamai didelis) respondentų skaičius – 23. Dėl mažo respondentų skaičiaus nėra galimybės daryti plačių apibendrinimų.

- Kai kurių dalykų apie turistus gidai gali paprasčiausiai nežinoti, nepastebėti. Todėl, tęsiant šios temos studijas, būtų naudinga apklausti pačius turistus.
- Siunčiant elektroniniu paštu anketas, respondentai retai pasitikslinka nesuprantamus klausimus ar atsakymo variantus. Šio tyrimo metu papildomų klausimų turėjo tik vienas respondentas.
- Buvo išsiųsta apytiksliai 2,5 karto daugiau anketų, nei buvo gauta atsakymų. Yra tikimybė, kad gidų, nenorėjusių atsakyti į klausimus, atsakymai būtų paveikę bendrus tyrimo rezultatus.
- Kadangi gidais dažniausiai dirba jaunesni žmonės, todėl ir didžioji tyrimo respondentų dalis (13 iš 23) buvo gidai iki 30 metų amžiaus. 31-40 metų buvo tik 6 gidai, 41-50 metų tik trys, o 51-60 metų - vienas respondentas. Nuo amžiaus priklauso bendra patirtis, tam tikram amžiui labiau būdingos kai kurios savybės. Todėl gali būti, kad toks netolygus respondentų skaičius iš kiekvienos amžiaus grupės galėjo įtakoti tyrimo rezultatus.

3.3. Tyrimo rezultatai

Šis skyrius skirtas tyrimo rezultatams aprašyti.

3.3.1. Gidų kompetencija

Šiame skyrelyje bus stengiamasi apibrėžti gido sąvoką bei, remiantis interviu metu gautais atsakymais, paaiškinti, kodėl gidai gali būti laikomi ekspertais, o jų nuomonė pakankamai kompetentinga kalbant apie turistus.

Gidas – „tai žmogus, kuris veda žmones per nežinomą šalį lydi turistus ir keliautojus juos dominančioje vietoje“ [49]. Gidas ne tik pasakoja apie turistų lankomos vietos istoriją ar lydi turistus pažintinės kelionės metu. Poilsinių kelionių metu, gidas turi ir kitų pareigų: „kai atvyksta grupė [turistų] <...> reikia išvežioti po viešbučius, suteikti bendrą informaciją apie visą kelionės laiką, kas tenai bus, kokie renginiai ir kokios sąlygos ir panašiai. Jeigu turistai turi kažkokių problemų, tai jas spręsti, įvairiai padėti“.

Kadangi Lietuvoje išvykstamasis turizmas tampa vis labiau populiaria atostogų praleidimo forma, net palyginus neilgai gidu dirbusiam žmogui per savo karjerą tenka sutikti, palydėti ir visapusiškai padėti labai dideliam žmonių skaičiui. Tuo tarpu 7-8 metais savo darbo praktiką įvertinusi

gidė, paklausta apie sutiktų turistų skaičių atsakė: „Nu, labai daug, tiksliai neatsimenu, apie... na nežinau, tūkstančiais jau tikrai.“

Apart visų kitų darbų, gidas tampa pagrindiniu turistų patarėju. Visi interviuoti gidai teigė, kad su papildomais klausimais ar dėl kažkokių problemų turistai neretai į juo kreipiasi. „Na, šiaip dauguma yra savarankiški. Bet vis tiek būna tokių, kur problemų turi, pasitaiko, <...> kreipiasi.“ Dažniausiai turistai prašo papildomos informacijos, turi nusiskundimų dėl viešbučių, tačiau ne vienu atveju gidams tenka išgirsti apie sunkumus, su kuriais susiduria turistai, kurių kilmė – kultūriniai skirtumai. Egipte dirbanti gidė prisiminė ne vieną nusiskundimą: „pavyzdžiui, dėl didelio įkyrumo, primygtinio siūlymo kažką įsigyti... ir, na, negalima sakyti, kad priekabiavimas, bet na, sakykim, įkyrus elgesys. Piršimasis draugauti.“

Net tais atvejais, kada kaip teigė pati gidė, dirbusi Vokietijoje ir Austrijoje, skirtumai tarp kultūrų nėra itin dideli, pasitaiko įvairių nesklandumų: „Na, pavyzdžiui Vokietijoje yra labai laikomasi taisyklių, o lietuviai galbūt pripratę labiau lanksčiau <...>. Kad ir, pavyzdžiui, laisvu laiku turistai kartais naudojami ir viešuoju transportu. O norint išlipti iš autobuso, negalima išlipti pro priekines duris, nors tarkim iki vidurinių durų labai sunku prasibrauti, bet vis viena pro priekines duris galima tikrai įlipti ir panašiai. Visokių pasakojimų teko girdėti.“

Kai kuriais atvejais, ypač kai kalbama apie pažintines keliones, turistai turi pakankamai mažai laiko pabendrauti su vietiniais gyventojais. Ir, nors dažniausiai gidams girdimų nusiskundimų dėl prastos savijautos, nuovargio ar galvos skausmo priežastys gali būti paprasčiausias įtemptas kelionės tvarkaraštis, tačiau, kaip teigė viena iš respondenčių, „būna ir dėl tokių dalykų, kurie būna susiję grynai su nauja aplinka, žmonės sunkiai adaptuojasi.“

Respondentai pripažino, kad jie patys susiduria su kultūrinio pobūdžio problemomis daug dažniau nei jų kuruojami turistai, tačiau tai jiems padeda duoti efektyvesnius patarimus, kai su panašiomis problemomis susiduria keliautojai. Vienas iš respondentų pakomentavo: „Tie patarimai, kaip taisyklė būna, na pritaikyti kontekstui, o ne apskritai iš vadovėlio išskaityti.“ Kita respondentė atkreipia dėmesį ir į tai, kad: „Aišku, galbūt nėra ir tų universalių receptų, todėl, kad kiekvienas žmogus yra skirtingas, ir skirtingose situacijose tuo labiau elgiasi vis tiek pagal savo charakterį.“

Interviu metu gidai taip pat pripažino, kad turisto tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija priklauso dar ir nuo to, ar turistas jau buvo anksčiau keliavęs: „iš esmės visi žmonės labai skirtingi, <...> tarkim, vieni keliavę, kiti dar visai, tiesiog mažai pažįsta kitas kultūras...“

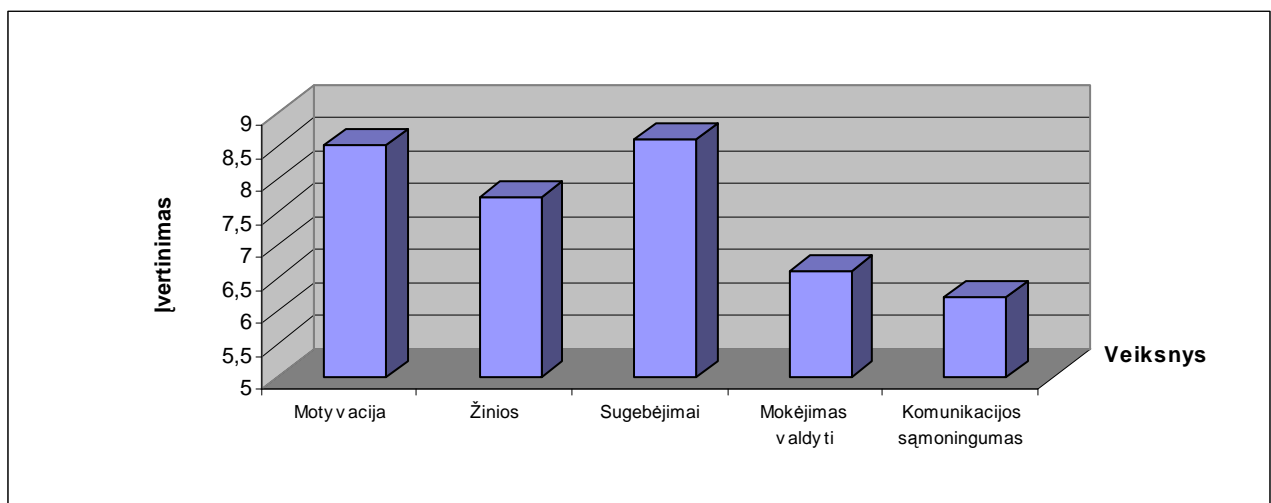
Iš interviu metu gautos informacijos galima daryti išvadą, kad gidai – vieni daugiau, kiti mažiau – susiduria su turistų tarpkultūrinės kompetencijos klausimais. O atsižvelgiant į didelį jų sutinkamų turistų skaičių, gidai gali būti laikomi šios srities ekspertais.

3.3.2. Komunikacijos kompetencija

Kaip jau buvo išaiškinta teorinėje šio darbo dalyje, komunikacijos kompetencija yra suprantama, kaip sugebėjimas efektyviai komunikuoti, arba kitaip sakant, tinkamo, suprantamo ir tikslaus bendravimo pagalba pasiekti savo tikslus.

3.3.2.1. Kas yra svarbiausia komunikacijos kompetencijai

Spitzberg ir Cupach išskyrė tris komunikacinės kompetencijos dimensijas – motyvaciją, žinias ir sugebėjimą žinias pritaikyti praktikoje, kurias Gudykunst papildė sugebėjimu valdyti nerimą ir netikrumą bei komunikacinį sąmoningumą. Tai veiksniai, įtakojantys komunikacijos efektyvumą. Noras gerai bendrauti, supratimas, ko tam reikia, ir viso to įgyvendinimas praktikoje, teoretikų nuomone yra ne vieninteliai efektyvios komunikacijos komponentai. Ją taip pat smarkiai įtakoja sugebėjimas sumažinti savo nerimą ir netikrumą komunikuojant bei atsižvelgimas į patį komunikacijos procesą, o ne jo tikslus. 4 schemeje galima pamatyti, kaip dešimties balų vertinimo sistemoje apklausti gidai vidutiniškai įvertino šiuos kompetencijos komponentus.



4 schema: Komunikacijos kompetencijos dimensijos

Apklausti gidai pripažino visų šių komunikacijos kompetencijos sudedamųjų dalių reikalingumą, nes net už mažiausiai taškų surinkusį komunikacijos sąmoningumą vidutiniškai gidai davė 6,2 taškus.

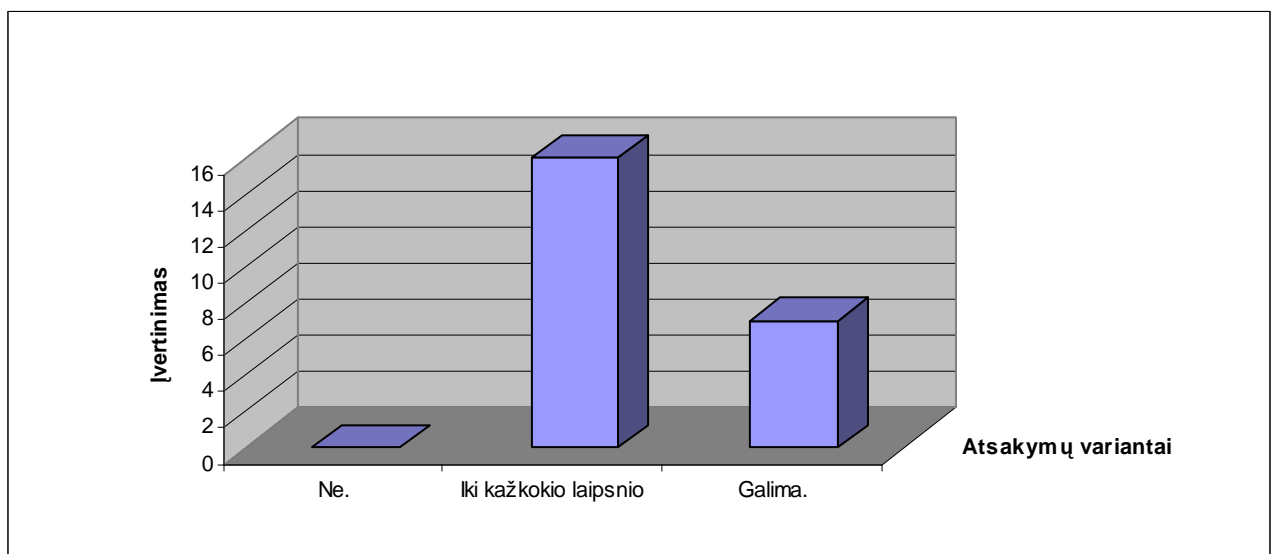
Daugiausia taškų buvo vertinami motyvacija ir sugebėjimai (vidutiniškai 8,5 ir 8,6 taškai atitinkamai), tačiau žinių reikšmė buvo vertinama mažiau – vidutiniškai 7,7 taško. Taigi teoriniam sugebėjimų pagrindui buvo duota mažiau taškų nei patiems sugebėjimams. Taip pat, atkreipiant dėmesį į aplinkybę, jog mažiausiai taškų surinko komunikacijos sąmoningumas, galima daryti išvadą,

kad apklausti gidai didesnę reikšmę suteikia intuityviam bendravimui, kuomet pačiam komunikacijos procesui sąmoningas dėmesys nėra skiriamas.

Nerimas ir netikrumas yra laikomi komunikacijos proceso trukdžiais. Kitų komunikacijos proceso dalyvių motyvacijos supratimas ir įtampos bei susirūpinimo valdymas gali tik padidinti komunikacijos proceso efektyvumą. Tačiau šiems sugebėjimams gidai vidutiniškai skyrė 6,6 balo. Todėl galima teigti, kad nors sugebėjimai ir motyvacija sulaukė didelio respondentų pripažinimo, o žinios bei komunikacijos proceso sąmoningumas įvertinti mažesniais balais, tačiau dėl mažo kitos praktinės komunikacijos proceso dalies – nerimo ir netikrumo valdymo – vertinimo, hipotezė, teigianti, jog, bendraudami turistai daugiau dėmesio skiria praktiniams proceso aspektams nei teoriniams, pasitvirtina tik iš dalies.

3.3.2.2. Ar komunikacijos kompetencija išmokstama?

Klausimas, ar yra įmanoma išmokti geriau ir efektyviau bendrauti su aplinkiniais, aktualus tiriant ne tik turizmo sritį. Kelionės metu turistams norisi pailsėti, pažinti kitos šalies istoriją ir kultūrą ar tiesiog gerai praleisti laiką. Tačiau jei turistas nesugeba bendrauti nei su savo grupe, nei su vietos gyventojais, jis gali nepasiekti ne tik savo komunikacijos proceso, bet ir visos kelionės tikslų. Tai lėmė, kad šis klausimas buvo įtrauktas į tyrimą.



5 schema: *Kompetencijos įgijimas*

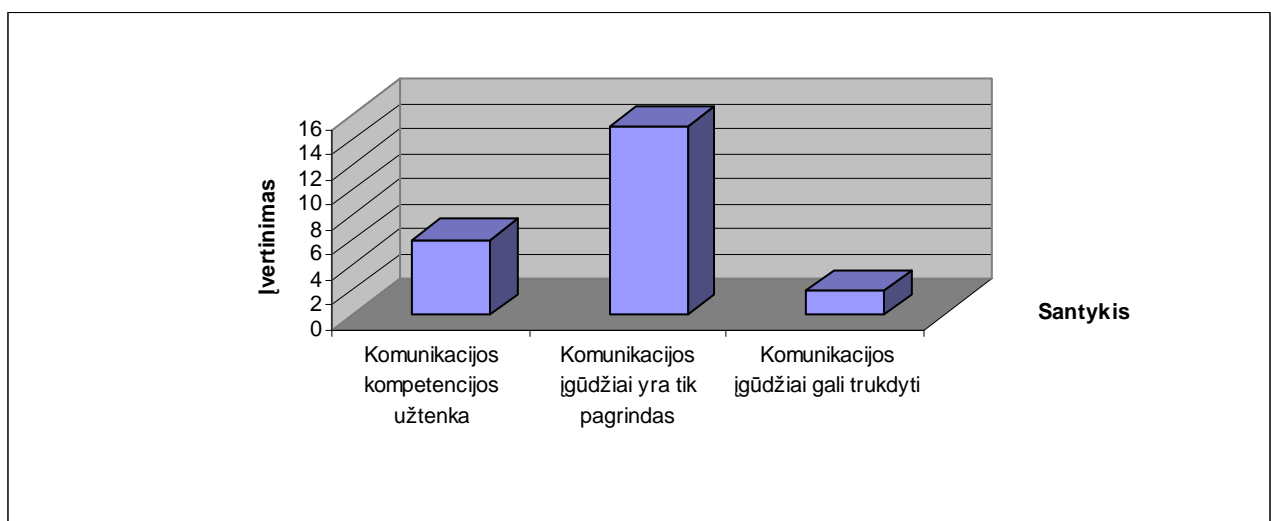
Kaip matome iš 5 schemos, nei vienas iš apklaustųjų gidų nepasirinko atsakymo varianto, teigiančio, jog komunikacijos kompetencijos išmokti negalima. Tačiau didžiosios daugumos (16 iš 23)

respondentų nuomone komunikacijos kompetencijos yra išmokstama tik iki tam tikro lygio, tad kai kurios komunikacijos kompetencijos sritys priklauso nuo įgimto talento.

Į tai atsižvelgiant galima sakyti, kad hipotezė, teigianti, jog komunikacijos kompetencijos yra išmokstama, tačiau kai kurie jos aspektai vieniems žmonėms yra labiau pasiekiami nei kitiems, yra teisinga, tačiau tolimesniuose tyrimuose būtų pravartu išsiaiškinti, kurios komunikacijos kompetencijos sritys yra laikomos neišmokstamomis ir kaip jos įtakoja komunikacijos proceso efektyvumą.

3.3.3. Komunikacijos ir tarpkultūrinės komunikacijos santykis

Klausimas „Kaip Jūsų nuomone komunikacijos kompetencija įtakoja tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją?“ buvo skirtas išsiaiškinti santykiui tarp komunikacijos ir tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijų. Norėta sužinoti, kokį vaidmenį tarpkultūrinėje komunikacijoje vaidina įprasta komunikacijos kompetencija, įgaunama bendraujant su savos kultūros atstovais. Atsakymų į šį klausimą pasiskirstymą galima matyti 6 schemeje.



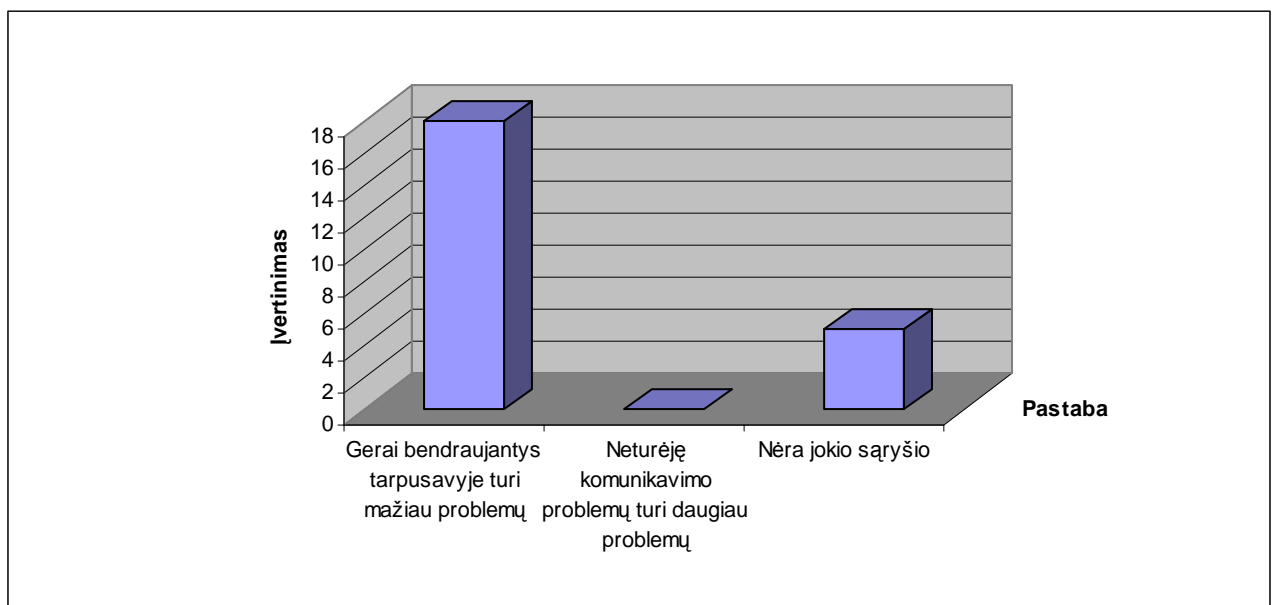
6 schema: *Komunikacijos ir tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos santykis*

Iš respondentų atsakymų galima spręsti, kad dauguma gidų (21 iš 23) įprastos komunikacijos įgūdžius laiko reikalingais. Tačiau iš jų didžioji dauguma respondentų (15 atsakiusiųjų) pripažįsta, kad, atsidūrus kitos kultūros kontekste, įprastą komunikacijos kompetenciją reikia praturtinti kitais komponentais. Kokie tie komponentai, turėtų būti išsamiau nagrinėjama 3.3.1. skyrelyje.

Atsakymo variantą „Komunikacijos įgūdžiai gali trukdyti tarpkultūrinės komunikacijos įgūdžiams vystyti“ pasirinko tik du respondentai. Sunku būtų įvertinti šių respondentų pasirinkimo motyvus, nes nei vienas iš jų savo pasirinkimo nepakomentavo. Tačiau iš teorinės pusės puikiai galima suprasti šį atsakymą.

Kiekviena kultūra turi ne tik savo tradicijas ir papročius, bet ir tam tikro pobūdžio veiksmus laiko normomis. Kuo labiau mums sekasi komunikuoti, tuo mažiau dėmesio mes kreipiame į patį komunikacijos procesą ir jame atsirandantys priežastiniai ryšiai pradeda atrodyti nenuginčijamais. Susidūrus su kita kultūra, galima pastebėti, kad kai kurie visiškai įprasti komunikavimo metodai, kuriuos naudojame nesąmoningai ir kurie mūsų pačių kultūros kontekste veikia puikiai, nepasiteisina.

Būtų galima teigti, kad hipotezė, teigianti, komunikacijos kompetencija laikoma svarbia tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos dalimi, tačiau pripažįstama, jog efektyviai komunikacijai su kitų kultūrų atstovais taip pat reikalingi papildomi kompetencijos komponentai, yra teisinga. Tačiau tai pačiai hipotezei patikrinti, į klausimyną buvo įtrauktas dar vienas klausimas, kuriuo prašoma iš savo praktikos įvertinti šių kompetencijų sąryšį. Atsakymai į šį klausimą pateikiami 7 schemaje.



7 schema: *Pastabos praktikoje*

Iš respondentų atsakymų matome, kad didžioji dauguma (18) pastebėjo, jog „gerai bendraujantys tarpusavyje turi mažiau problemų“. Likę respondentai tarp šių turistų praktikų nematė jokio sąryšio. Tačiau iš anksčiau nagrinėto klausimo 2 atsakymai teigiantys, kad šios dvi kompetencijos trukdo viena kitai, šį kartą nebuvo patvirtinti. Priešingai, tie du respondentai, atsakydami į šį klausimą, prisijungė prie daugumos.

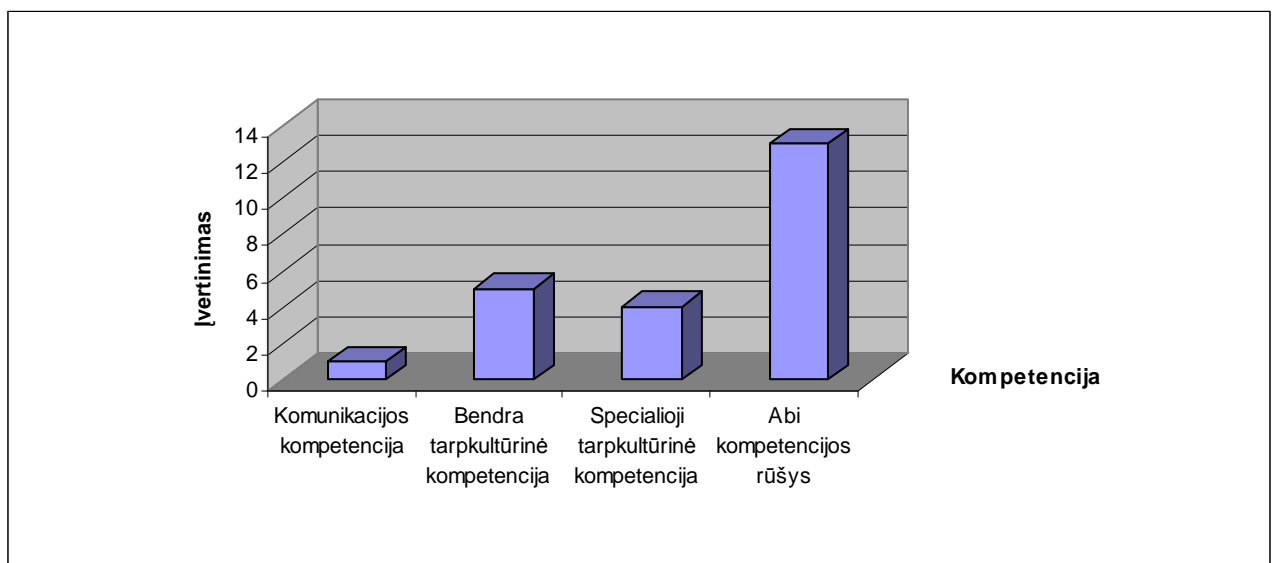
Taigi galime teigti, kad šių dviejų klausimų tikrinama hipotezė pasitvirtino.

3.3.4. Tarpkultūrinė komunikacijos kompetencija

Aptarus intrakultūrinės komunikacijos kompetencijos turizmo srityje rolę, bei jos sąsają su tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija, norėtuši labiau apsistoti ties pastarąja.

3.3.4.1. Svarbiausioji kompetencija

Kaip jau minėta anksčiau, tarp mokslininkų neretai iškyla nesutarimų. Vienas iš pavyzdžių galėtų būti tai, kad išsiskyrė du požiūriai į tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją - bendras kultūros požiūris ir specifinis kultūros požiūris. Kitaip sakant, ar kompetentingas komunikuoti su kitos kultūros atstovu yra tas žmogus, kuris savo komunikacijos kompetenciją papildė sritimis, kurios geriausiai apibendrina tarpkultūrinį bendravimą, neatsižvelgiant į pačių kultūrų specifiškumus, ar tas, kuris įsigilino į atskirą kultūrą ir išmoko prisitaikyti prie jos. Taip pat nesutarimai kyla dėl intrakultūrinės kompetencijos pozicijos tarpkultūrinėje komunikacijoje.



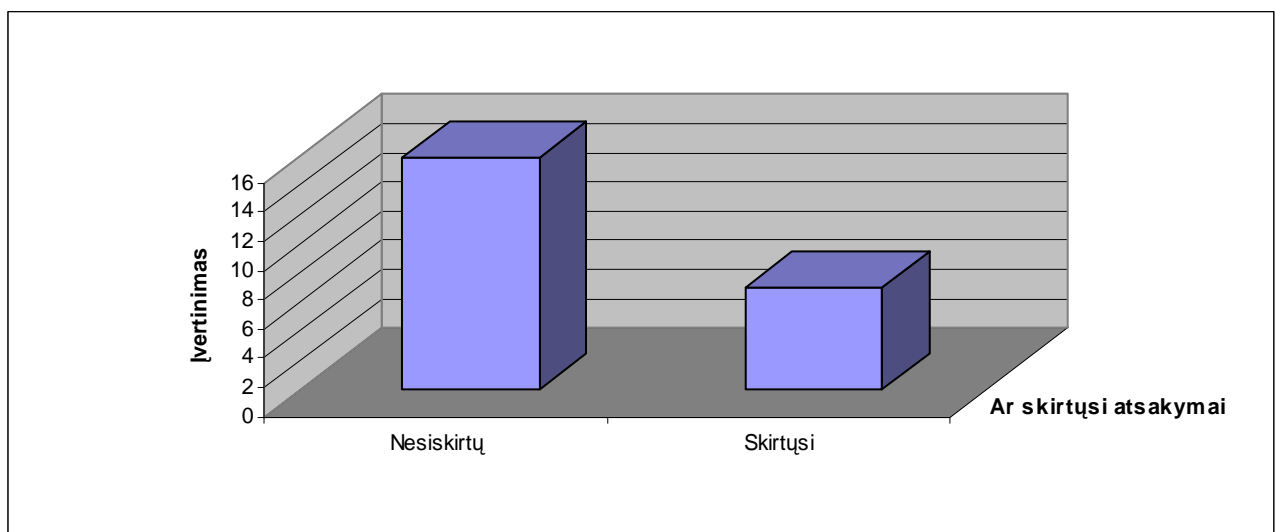
8 schema: *Svarbiausios kompetencijos sritys bendraujant tarpkultūriniame kontekste*

Apklausus gidus (8 schema), galime pastebėti, kad tik vienas respondentas pačia svarbiausiaja kompetencija, bendraujant tarpkultūriniame kontekste, pripažino komunikacijos kompetenciją, o didžiausia dalis pripažino, kad reikalingos yra tiek intrakultūrinė, tiek abi teoretikų išskiriamos tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos sritys. Ir nors tiek bendra tarpkultūrinė kompetencija, tiek specialioji tarpkultūrinė kompetencija surinko daugiau respondentų „balsų“ (po 5 ir 4 atitinkamai), atsižvelgus į didžiosios daugumos vertinimą (13) hipotezė, teigianti, kad „efektyviam tarpkultūriniam

komunikavimui nepakanka turėti vien komunikacijos kompetencijos ar vien bendrosios ar specifinės tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos“, yra patvirtinta.

3.3.4.2. Ar skirtusi atsakymai?

Klausimas, ar skirtusi respondentų atsakymai, jei jie turėtų patirties su kita, jų dar neaplinkyta kultūra, buvo skirtas dar sykį patikrinti, kuri iš tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos teorijų tarp gidų turėtų daugiau pasekėjų – bendroji ar specifinė. Pasirinktų atsakymo variantų skaičius pateiktas 9 schemeje.



9 schema: *Atsakymų priklausomybė nuo kultūros*

Kaip matome, didžioji dalis (16) respondentų teigė, kad jų atsakymai nesiskirtų. Štai vieno iš priešingai teigusiųjų respondentų argumentai: „Mano nuomone, tiek, kiek yra skirtingų tautų ir kultūrų, tiek gali būti skirtingų situacijų, kurios gali pakeisti žmogaus požiūrį į kitataučius. Jei pasaulyje yra nors viena vieta, kurioje neteko pabuvoti ir pažinti joje gyvenančiųjų – manau, taip gali atsitikti. Kiekviena nauja patirtis padeda lengviau komunikuoti ir priverčia nors minimaliai keisti savo vertinimo sistemą.“

Taigi atrodytų, kad dauguma apklausos dalyvių atsakinėjo, remdamiesi savo bendrąja tarpkultūrine kompetencija, kitaip sakant, neatsižvelgdami į atskiros kultūros ypatumus. Tačiau pažiūrėjus į anksčiau nagrinėtą klausimą, bendroji tarpkultūrinė kompetencija, kaip svarbiausia, buvo įvertinta viso labo keturių respondentų.

Galbūt tokį atsakymą įtakoja jų darbo patirtis. Daugiausia respondentų (septyni) nurodė, kad jiems teko dirbti trijose užsienio šalyse, šeši respondentai nurodė dvi šalis, keturi respondentai - vieną

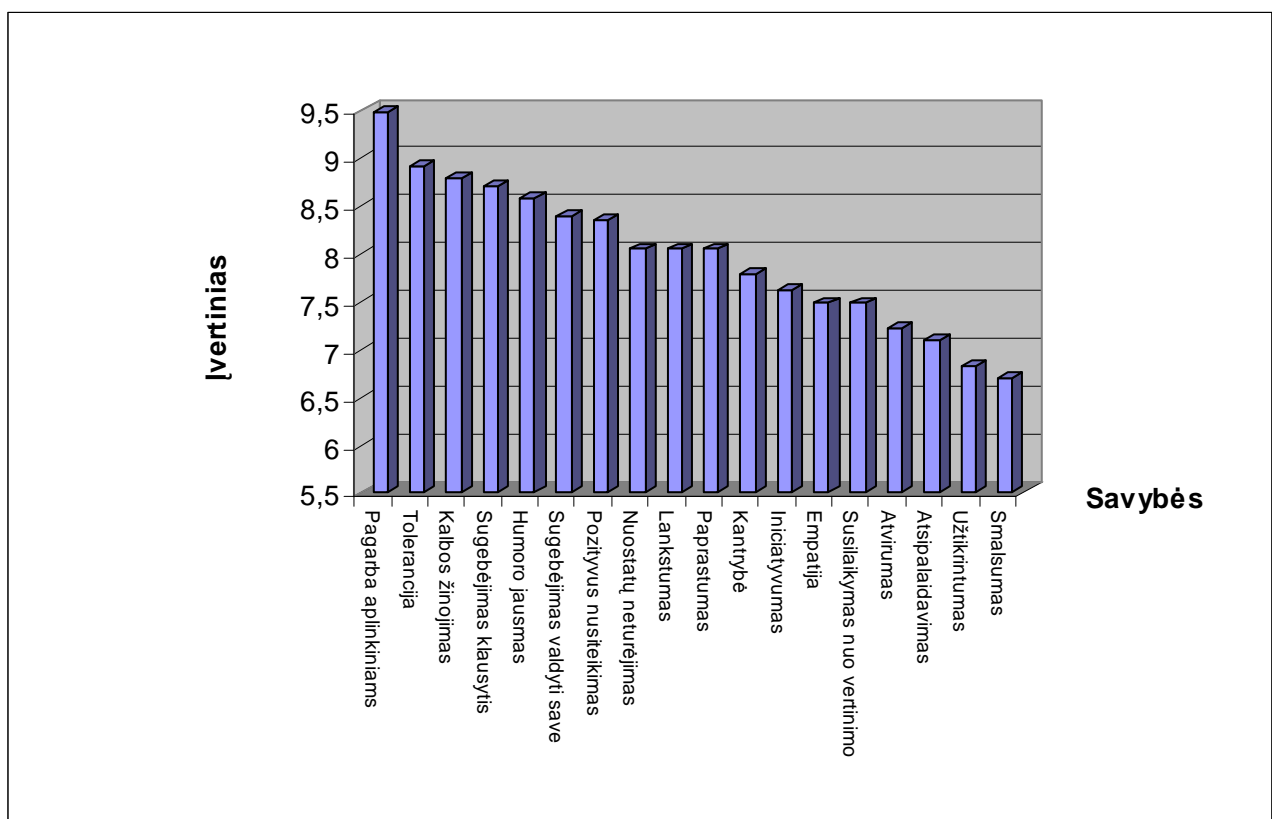
ir vienas respondentas nurodė keturias. Tačiau dauguma ne vieną šalį nurodžiusių respondentų, minėjo pakankamai panašias geografiškai kalbiškai istoriškai ar kultūriškai šalis. Pavyzdžiais galėtų būti tokie atsakymai kaip „Latvija ir Estija“ arba „Austrija, Vokietija ir Šveicarija“. Sunku pasakyti, ar jie iš tokios patirties leidžia sau daryti tokius apibendrinimus.

Kad ir kokios būtų tokių atsakymų priežastys, hipotezė, teigianti, jog „gidų požiūris į analizuojamus klausimus bei atsakymai į juos yra įtakojami konkrečios kultūros, su kurios atstovais jiems tenka bendrauti“ šiais respondentų atsakymais buvo paneigta.

3.3.4.3. Svarbiausios savybės

Yra išskirta didelė gausa žmogaus savybių, kurios laikomos svarbiomis kompetentingai komunikacijai. Vieni gali pasirodyti svarbesni, kiti - mažiau svarbūs. Respondentų buvo paprašyta dešimties balų skalėje įvertinti kiekvieną iš literatūroje sutinkamų šių savybių, tikintis atrasti turizmo srityje svarbiausias ir aukščiausiai vertinamas.

Tačiau, kaip galima pamatyti 10 schemeje, ryškių „favoritų“ nėra, nes mažiausias suteiktas vidutinis balas buvo 6,74; o tarp aukščiausiu balu įvertintos pagarbos aplinkiniams ir žemiausiai – smalsumo - tėra tiksliai 2,74 balo skirtumas.



10 schema: Svarbiausios savybės

Tad nors ir matome, kad pagarbą aplinkiniams, toleranciją, kalbos žinojimą, sugebėjimą klausytis girdai įvertino aukštesniais balais, tačiau hipotezė, kuri teigia, kad gidų apklausos metu turizmo sferoje būtų galima išskirti svarbiausias savybes, reikalingas efektyviam bendravimui, nepasitvirtino, nes skirtumas tarp įverčių nėra pakankamai didelis.

Tačiau, nors visos čia išvardintos savybės įvertintos pakankamai aukštais balais ir, rodos, jos tikrai turėtų padėti, bendraujant su svetimų kultūrų atstovais, visada reikia atsiminti, kad tos pačios vertybės skirtingose kultūrose suprantamos kitaip. Pavyzdžiui, dėmesingas darbuotojams vadybininkas gerai vertinamas JAV, Jungtinėje Karalystėje, Honkonge ir Japonijoje, tačiau, ką vadybininkas turi daryti, kad būtų laikomas dėmesingu, šiose šalyse suvokiama visiškai skirtingai. [44]

3.3.5. Neigiama turistų patirtis

Šiame skyriuje bus nagrinėjamos neigiamos tarpkultūrinės komunikacijos pasekmės, su kuriomis susiduria turistai ir tai, ar turistai imasi priemonių joms užkirsti kelią.

3.3.5.1. Neigiamos pasekmės

Yra priimta manyti, kad „bet kuris žmogus, kuriam teko adaptuotis kitoje kultūroje, patiria kultūrinį šoką. Tie, kurie teigia, kad jiems neteko, greičiausiai paprasčiausiai neatpažino jo simptomų arba taip ir nepriprato prie kitos kultūros.“ [38] Tam, kad perprasti kitą kultūrą ir galėti joje tinkamai gyventi, bendrauti, dirbti, žmogus turi „paaugti“, įgauti naujos patirties, daug ko išmokti. Šio proceso eigoje ir tenka susidurti su stresu ir kitais kultūriniam šokui būdingais simptomais.

Iškyla klausimas, ar turistai gali būti apsaugotas nuo kultūrinio šoko. Dažniausiai jis su kita kultūra susiduria pakankamai trumpą laiką – retas kuris gali sau leisti keliauti ilgiau nei savaitę ar dvi – tiek laiko, tiek ir pinigų atžvilgiu – todėl paprastai neturi galimybių įsiliesti į kitą kultūrą.

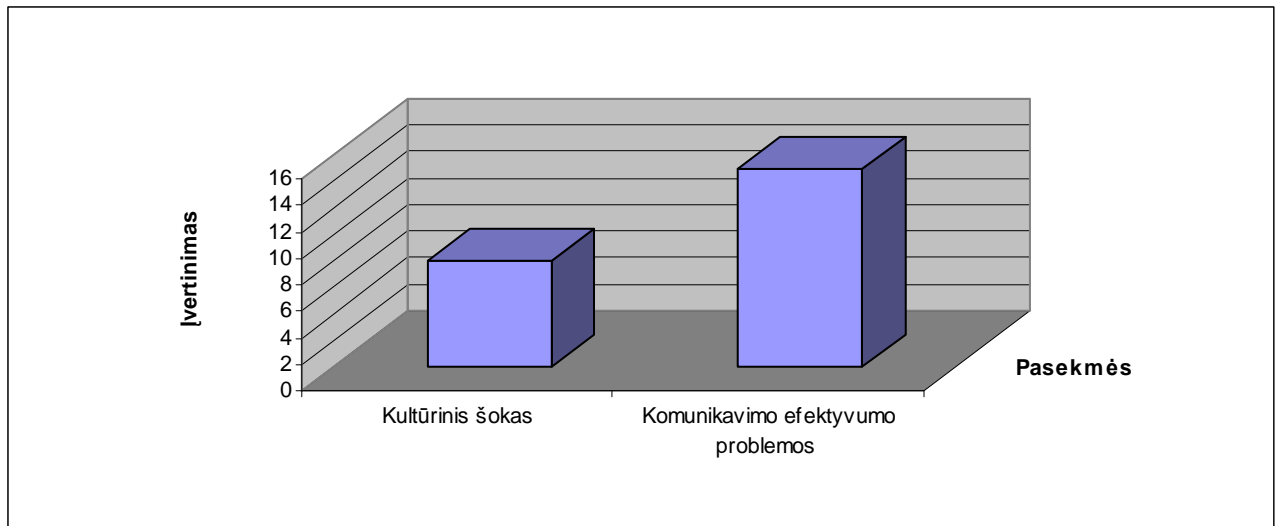
Literatūroje teigiama, kad „dauguma diplomatų nepatiria kultūrinio šoko dėl jų izoliacijos diplomatijos bendruomenėje ir izoliacijos nuo vietinės visuomenės“ [38].

Prisitaikymo prie kitos kultūros procese pats pirmasis etapas, kuomet keliautojas žavisi patyrimų naujumu ir kitoniškumu ir dar nespėja pilnai įsitraukti į kitą kultūrą ar pajauti neigiamų jo pojūčių pasekmių, dažnai vadinamas „medaus mėnesio“ ar „turisto“ etapu.

Atsižvelgiant į galimą turistų psichologinį diskomfortą, susidūrus su kitos kultūros atstovais, kai kuriose turistų lankomose valstybėse, tokiose kaip Tunisas, Turkija, praktikuojama jų izoliacija

nuo vietos gyventojų: „papildinius aptveria, viešbučius stato mažiau matomose vietose, prie didesnių turizmo centrų įrengia nedidelius oro uostus“ [36].

Dėl šių priežasčių ir kilo hipotezė, kad labiau turistų tarpe pastebimi paviršiniai neigiami tarpkultūrinės komunikacijos aspektai, tokie kaip sumažėjęs komunikacijos efektyvumas, o ne kultūrinio šoko simptomai. Šiai hipotezei patikrinti skirto klausimo atsakymai pateikiami 11 schemoje.

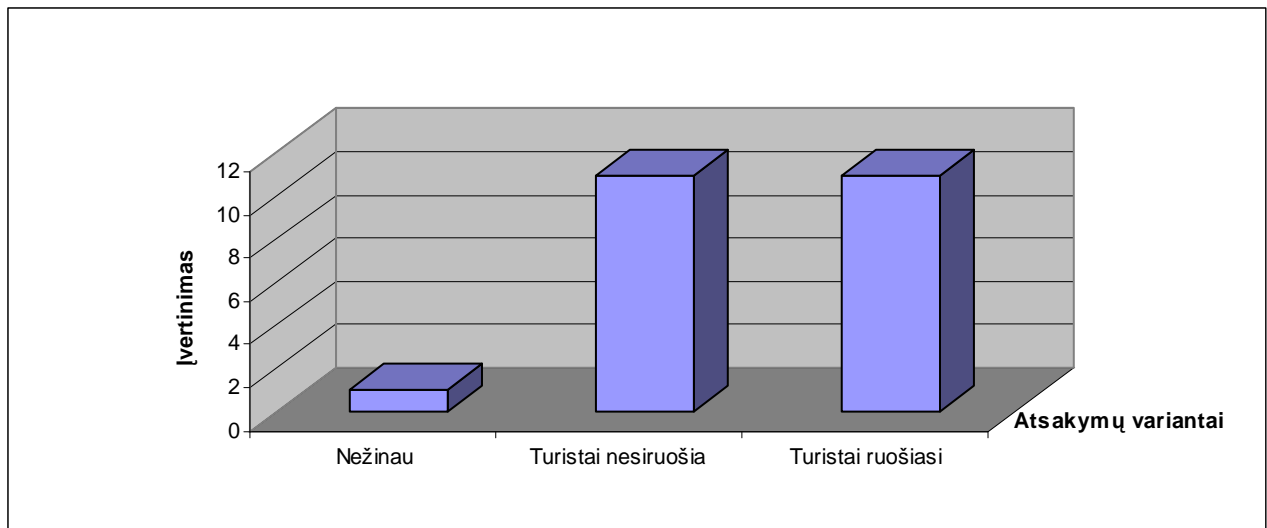


11 schema: *Dažniausios neigiamos pasekmės*

Beveik du trečdaliai respondentų (15 iš 23) patvirtina šią hipotezę. Tačiau net 8 respondentai pastebi ryškesnį kultūrinio šoko pasireiškimą. Todėl tolimesniuose tyrimuose reikėtų išsamiau ištirti šį klausimą, atsižvelgiant į turistų bendravimą su kitais tos pačios šalies turistais bei turistų izoliavimą nuo vietinių gyventojų.

3.3.5.2. Ar turistai ruošiasi?

Kadangi net nekyla abejonės, jog turistai susiduria su neigiamomis tarpkultūrinės komunikacijos pasekmėmis, įdomu sužinoti, ar turistai kaip nors ruošiasi prieš susitikimą su kitų kultūrų atstovais, ar stengiasi užtvirti kelią tiems neigiamiems turizme atsirandantiems aspektams.



12 schema: *Turistų pasiruošimas*

Iš gidų atsakymų, pateiktų 12 schemeje, galime matyti, kad respondentų nuomonės visiškai išsiskiria. 1 gidas atsakė, kad nežino, 10 – kad turistai niekaip nesiruošia ir 12 – kad ruošiasi. Tarp pastarąjį atsakymo variantą pasirinkusių respondentų komentarų galima rasti tokių: „prieš vykdami į šalį, pasidomi jos kultūra, šiek tiek istorija, papročiais“. Kito respondento atsakymas: „Dalis ruošiasi, skaito knygas, domisi internete, kalba su žmonėmis, buvusiais tose šalyse. Dalis nesiruošia, bet ir minimaliai bendrauja. Dalis pasikliauja savo įgimtais gabumais.“ Viena iš interviu būdu apklaustų respondenčių teigė: „Na, pasiskaito internete, mažų mažiausiai, šiais laikais... pas tuos kurie keliavo jau į tą šalį pasidomi kas kur ir kaip. Ir, tame tarpe, ir praktinių patarimų grynai... Ką reikia pasiimti į kelionę, ko nereikia... Bet ir kaip elgtis toj šaly, kokie laukia netikėtumai...“

Dėl tokio ryškaus gidų nuomonės prieštaravimo galima spręsti, kad gidai neturi pakankamai kompetencijos atsakyti į šį klausimą, arba klausimas buvo per platus. Todėl vėlesniuose tyrimuose turėtų būti apklausiami patys turistai; taip pat galima būtų atkreipti dėmesį į tai, į kokias šalis vyksta turistai, kokia jų motyvacija, nes dėl mažo respondentų skaičiaus šiame tyrime to atlikti negalima. Tačiau galbūt ir nuo to priklauso jų ruošimasis.

Hipotezė, teigianti, kad „turistai ruošiasi susitikimui su kitų kultūrų atstovais“ nebuvo nei patvirtinta nei paneigta.

3.4. Tyrimo išvados

Turizmu – viena svarbiausių turiningo laisvalaikio praleidimo formų – užsiima kuo toliau tuo daugiau pasaulio gyventojų. Šios tendencijos nesvetimos ir Lietuvai, kur per 10 metų vien

išvykstančiųjų į užsienio šalis turistų skaičius išaugo vos ne dvigubai (iki 205,8 tūkstančių turistų per metus).

Turistui, kaip ir bet kuriam žmogui, kontaktuojančiam su kitos kultūros atstovais, didelę svarbą įgyja ne tik intrakultūrinės, bet ir tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos reikšmė. Tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija bei kai kurie jos aspektai ir buvo nagrinėjami šiame tyrime. Šie klausimai buvo pateikiami gidams, kurie dėl savo pakankamai greitai įgyjamos patirties su daugybe turistų. Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima pateikti kai kurias išvadas apie turizmo sferos tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos ypatumus – tai, kaip juos mato gidai, turintys tiek savo, tiek turistų elgesio stebėjimo patirties.

Iš tyrimo galima spręsti, kad nors komunikacijos kompetencijos iš esmės yra išmokstama, tačiau kai kurie jos aspektai yra žmogui „duoti“ arba (įgimstami). Kitaip tariant, kaip ir nevienoje kitoje gyvenimo srityje, tam reikalingas talentas. Ir, kaip buvo tikėtasi, gidai pripažino, kad efektyviam bendravimui su kitų kultūrų atstovais, nepakanka bendrųjų intrakultūrinės komunikacijos žinių ar teoretikų atskiriamų specifinių ar bendrųjų tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos sričių. Tiek teoriniai respondentų pasirinkimai, tiek praktiniai pastebėjimai parodo visų šių kompetencijos sričių svarbą.

Nepaneigiant to, jog tarpkultūrinėje komunikacijoje yra neišvengiami kai kurie neigiami jos aspektai, galime pastebėti, kad, dažniau turizme pasireiškia paviršinės jų išraiškos - tokios kaip sumažėjęs komunikacijos efektyvumas - o ne kultūrinio šoko simptomai. Tai paaiškintina tuo, kad turistai į užsienio šalis išvyksta pakankamai trumpam laiko tarpui ir paprasčiausiai nespėja įgyti gilesnės neigiamos patirties. Be abejo, tai gerai tuo, kad kitu atveju būtų prarandamas turizmo - mėgstamo daugelio žmonių užsiėmimo - žavumas ir populiarumas.

Deja, tyrime nepavyko išskirti pačių svarbiausių savybių, reikalingų tarpkultūrinei kompetencijai turizmo sferoje, nes visos savybės, išskirtos įvairių teoretikų, buvo įvertintos pakankamai aukštais balais. Galima nebent teigti, kad visos jos yra pakankamai svarbios.

Taip pat iš tyrimo rezultatų tik santykinai galime spręsti, jog, daugiausia turistas dėmesio skiria praktiniams proceso aspektams. Nors motyvacija ir įgūdžiai respondentų buvo įvertinti aukštais balais, o žinios bei komunikacijos sąmoningumas - žemesniais, visgi nerimo ir netikrumo valdymas (nors ir yra priskirtinas prie praktinių aspektų) buvo įvertintas palyginti žemais balais. Taip pat nepavyko atsakyti į klausimą, ar turistai ruošiasi susitikimui su kitų kultūrų atstovais.

Labai netikėtas tyrimo rezultatas yra tas, jog apklaustieji gidai paneigė teiginį, kad jų atsakymai pasikeistų, jeigu jiems tektų bendrauti su kitų kultūrų atstovais. Tačiau šio klausimo atsakymus, kaip ir keleto kitų, galėjo įtakoti kiti tyrimo metu paaiškėję aspektai, į kuriuos reikėtų atsižvelgti, tęsiant tyrimus nagrinėjama tema.

IŠVADOS

Kompetencija, kaip ne tik įgudžių ir žinių turėjimas, bet ir gebėjimas juos pritaikyti praktikoje, reikšminga kiekvienoje mūsų gyvenimo srityje. Niekas nesiginčija, kad komunikacija yra svarbi veiklos sritis, su kuria susiduriame kasdien, daugelis net patvirtintų, kad ji viena svarbiausių. O pasiekti, kad komunikacija būtų tiksli ir efektyvi, gali tik žmogus, turintis aukštą komunikacijos kompetenciją.

Komunikacijos kompetencija yra įtakojama daugybės faktorių: motyvacijos, žinių sugebėjimų. Tačiau laikoma, kad svarbiausia kompetentingam komunikatoriui yra nerimo ir netikrumo valdymas, tuo pačiu metu, sugebant atsižvelgti į mūsų pačių mąstysenos norą viską kategorizuoti, stengtis išlikti lanksčiam ir vertinti viską kiek galima objektyviau.

Tai, kas ir koku lygiu reikalinga kompetentingam komunikacijos proceso dalyviui, buvo ir išlieka ginčo klausimas. Ypač šis ginčas paaštrėja, kai komunikacija peržengia vienos kultūros ribas. Kultūra paprastai atlieka pasaulio aplinkos supratimo palengvinimo ir komunikacijos proceso supaprastinamo vaidmenį. Tačiau tais atvejais, kai komunikuoja skirtingų kultūrų atstovai, kultūra, o tiksliau jos skirtumai, trukdo pranešimo gavėjui atkurti tokią pranešimo reikšmę, kurią stengėsi užkoduoti siuntėjas.

Skirtumai tarp kultūrų dažnai būna pagrindine nesusipratimų bei problemų, tokių kaip barjerų tarp skirtingų kultūrų atstovų susikūrimas, kultūrinis šokas ar tiesiog komunikacijos efektyvumo kritimas, priežastimi. Daugybė autorių tyrė ir klasifikavo žmonių vertybes, elgesio normas, požiūrius bei universalias problemas, nes teoretikų manoma, kad būtent tai yra pagrindinės kultūrinių skirtumų priežastys. Tačiau akivaizdu, kad tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijai nepakanka žinoti pagrindinius kultūrų skirtumus, ypač turint galvoje, kad visos klasifikacijos pernelyg supaprastina kultūros modelį ir sukuria neteisingą kultūros statiškumo iliuziją.

Tarpkultūrinės kompetencijos ugdymas laikomas pagrindiniu tarpkultūrinės komunikacijos problemų, atsirandančių dėl kultūrinių skirtumų, sprendimo būdu. Mokslininkų nesutarimas atsiranda dėl to, kas sudaro tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją – specifinių konkrečios kultūros taisyklių, ritualų bei komunikavimo būdų išmokimas, prisitaikymas prie kitos kultūros komunikavimo patikų ar įsisavinimas tų kompetencijos sričių, kurios geriausiai apibendrina tarpkultūrinį bendravimą, neatsižvelgiant į pačių kultūrų specifiškumus.

Tarpkultūrinę komunikacijos kompetenciją apibūrinant svarbu nepamiršti, kad kaip besivystantis procesas gali būti suvokta kaip tam tikrų bruožų rinkinys, nepamirštant reikalingų žinių,

sugebėjimų, kalbos mokėjimo, teisingo išankstinio nusiteikimo ir, svarbiausia, komunikacijos sąmoningumo.

Teoriškai apibrėžus tarpkultūrinę komunikacijos kompetenciją, galima pereiti prie praktinio jos identifikavimo, atsižvelgiant į konkrečios žmonių veiklos srities – turizmo – specifiškumą.

Į visus šiuos teorinius klausimus pasistengus pažvelgti iš praktinės – turizmo, vis labiau populiarėjančios Lietuvoje sferos – pusės, galima išsamiau atskleisti įvairius faktorius, įtakojančius tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją.

Komunikacijos kompetencija yra išmokstama, nors ne visiems gali būti duota ją pilnai įvaldyti, Tačiau tyrimo metu pripažįstama, kad turistams nepakanka komunikacijos kompetencijos norint efektyviai bendrauti su vietiniais gyventojais kelionių metu – ši kompetencija turi būti papildyta tiek bendru tarpkultūrinės komunikacijos specifikos supratimu, tiek konkrečios kultūros, su kuria tenka kontaktuoti turistui, išmanymu.

Dėl palyginus trumpo turistų kontakto su svetima kultūra, dažniau turistams tenka susidurti su sumažėjusio komunikacijos proceso efektyvumo problemomis nei kultūrinio šoko simptomais. Tačiau panašu, kad nėra taip lengva nustatyti, kokios savybės reikalingos turistui, norint apskritai išvengti visų problemų kylančių dėl kultūrinių skirtumų, nes visos savybės, išskirtos tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos teoretikų turizmo sferoje laikytinos pakankamai aktualiomis. Tačiau akivaizdu, kad iš tarpkultūrinės komunikacijos mokslininkų iškeltų šios kompetencijos blokų praktinio pobūdžio blokai turizme turėtų būti aktualizuojami. Tad daug didesnis dėmesys turėtų būti skiriamas įgūdžiams ir motyvacijai nei sąmoningumui ar žinioms.

Sunku pasakyti, kiek universaliais galima laikyti šio tyrimo rezultatus. Akivaizdu, kad kiekvienas individas tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija vysto kitaip, tačiau tyrimo rezultatai rodo, kad pagrindinės tyrimo išvados gali būti taikomos beveik neatsižvelgiant į kultūrą, kurią ketina aplankyti turistas

Nors užsibrėžti magistro darbo uždaviniai buvo įvykdyti, tačiau temos tyrimo potencialas nėra išsemtas. Darbas atskleidė platų galimų tolimesnių tyrimų lauką, ypatingai tarpkultūrinės kompetencijos ir kultūrinio šoko srityse.

BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS

1. IRONS, John. *Foreword Intercultural competence*. [interaktyvus]. [žiūrėta 2005 sausio 2d.] Prieiga per internetą: < http://inet.dpb.dpu.dk/infodok/sprogforum/Espr_nr18.html#forord >.
2. FANTINI, Alvino E. *A Central Concern: Developing Intercultural Competence* [interaktyvus]. [žiūrėta 2006 gegužės 22d.] Prieiga per internetą: < <http://www.sit.edu/publications/docs/competence.pdf> >.
3. KVIETKAUSKAS, V. *Tarptautinių žodžių žodynas*. Vilnius: Vyriausioji enciklopedijų redakcija, 1985. 527p. BBK 81.2-4.
4. LEGGO, Carl. *English Culture in the Classroom*. [interaktyvus]. [žiūrėta 2005 sausio 2d.] Prieiga per internetą: < <http://educ.ubc.ca/courses/lled301/textbook/grammar/culture.html> >.
5. MEAD, Richard. *International Management Cross-Cultural Dimensions*. Blackwell Publishers, 1998. 454p. ISBN 0631200037.
6. SAMOVAR, Larry A. & PORTER, Richard E. *Intercultural Communication: A Reader* (6ed.) (1972/1991): (6th ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
7. GESTELAND, Richard. *Kaip išgauti taip*. Vilnius: Tyto alba, 1997. 250p. ISBN 9986-16-066-9.
8. *Wikipedia, the free encyclopedia* [interaktyvus]. 2005 [žiūrėta 2005 sausio 14d.]. *Proxemics* . Prieiga per internetą: < <http://en.wikipedia.org/wiki/Proxemics> >.
9. *Wikipedia, the free encyclopedia* [interaktyvus]. 2005 [žiūrėta 2005 sausio 14d.]. *Kinesics* . Prieiga per internetą: < <http://en.wikipedia.org/wiki/Kinesics> >.
10. Dr. GUANIPA, Carmen. *Culture Shock*. [interaktyvus]. 2005 [žiūrėta 2005 sausio 11d.]. *Proxemics* . Prieiga per internetą: < <http://edweb.sdsu.edu/people/CGuanipa/cultshok.htm> >.
11. Dr. OBERG, Lalervo. *Culture Shock & The Problem Of Adjustment To New Cultural Environments*. [interaktyvus]. 2005 [žiūrėta 2005 sausio 11d.]. Prieiga per internetą: < http://www.worldwide.edu/travel_planner/culture_shock.html >.
12. Wayne State University. *Glossary-Cultural Anthropology* [interaktyvus]. 2005 [žiūrėta 2005 sausio 11d.]. Prieiga per internetą: < <http://www.anthro.wayne.edu/ant2100/GlossaryCultAnt.htm> >.
13. *Wikipedia, the free encyclopedia* [interaktyvus]. 2005 [žiūrėta 2005 sausio 14d.]. *Culture shock* . Prieiga per internetą: < http://en.wikipedia.org/wiki/Culture_shock >
14. CORDIS. [interaktyvus]. 2005 [žiūrėta 2005 sausio 14d.]. *Innovation across cultural borders*. Prieiga per internetą: < <http://www.cordis.lu/tvp/src/culture3.htm> >.

15. *Wikipedia, the free encyclopedia* [interaktyvus]. 2005 [žiūrėta 2005 sausio 14d.]. *Culture* . Prieiga per internetą: < <http://en.wikipedia.org/wiki/Culture>>.
16. FISKE, John. *Įvadas į komunikacijos studijas*; Vilnius: Baltos lankos, 1998m. 239p. ISBN 9986-861-60-8.
17. ITIM International. *Geert Hofstede Cultural Dimensions*. [interaktyvus]. [žiūrėta 2005 sausio 16d.] Prieiga per internetą: < <http://www.geert-hofstede.com/> >
18. TROMPENAARS Hampen-Turner. *The seven dimensions of culture* [interaktyvus]. [žiūrėta 2005 sausio 25d.] Prieiga per internetą: < <http://www.thtconsulting.com/Content/cont042.htm>>.
19. CLARK, George. *Culture and values*. [interaktyvus]. [žiūrėta 2005 sausio 25d.] Prieiga per internetą: < <http://www.srds.ndirect.co.uk/values.htm#var01> >.
20. HILLS, M. D. *Kluckhohn and Strodtbeck's values orientation theory*. [interaktyvus]. 2002 [žiūrėta 2005 sausio 25d.] Prieiga per internetą: < <http://www.ac.wvu.edu/~culture/Hills.htm>>.
21. Lexico Publishing Group. *Dictionary*. [interaktyvus]. [žiūrėta 2005 sausio 25d.] Prieiga per internetą: < <http://dictionary.reference.com/search?q=Value> >.
22. *Wikipedia, the free encyclopedia* [interaktyvus]. 2005 [žiūrėta 2005 sausio 25d.]. *Value*. Prieiga per internetą: < <http://en.wikipedia.org/wiki/Value> >.
23. College of Marin. *High-context and Low-context Culture Styles*. [interaktyvus]. [žiūrėta 2005 sausio 25d.] Prieiga per internetą: < http://www.marin.cc.ca.us/buscom/index_files/page0009.htm >.
24. BEER, Jennifer E. *High and Low Context*. [interaktyvus]. 2003 [žiūrėta 2005 sausio 25d.] Prieiga per internetą: < <http://www.culture-at-work.com/highlow.html> >.
25. HAMMER, R. Michel. *Intercultural Communication Competence*. Redaguota ASANTE, Molefi Kete; GUDYKUNST, Williams B. Londonas: Sage Publications, 1989m. 520p. ISBN 0-8039-3202-2.
26. GREBLAIUSKIENĖ, Beata; VENSKIENĖ, Nijolė. *Komunikacinė kompetencija*. Vilnius, Žara, 2004. 200p. ISBN 9986-34-128-0.
27. Dr. LANE. *Communication competence defined*. [interaktyvus] [žiūrėta 2006 gegužės 20d.] Prieiga per internetą: <http://www.uky.edu/~drlane/capstone/commcomp.htm>
28. RAGSDALE, J. D. *Quality Communication in Achieving Fundraising Excellence* . [interaktyvus] [žiūrėta 2006 gegužės 20d.] Prieiga per internetą: < http://www.philanthropy.iupui.edu/precourse_qualitycommunication2.html>.
29. KOESTER, Jomene; WISEMAN, Richard L.; SANDERS, Judith A. *Multiple Perspectives of intercultural communication competence*. Iš KOESTER, Jomene; WISEMAN, Richard L.; *Intracultural communication Competence*. London, Sage Publications, 1993, p 3-15.

30. MARTIN, Judith N. *Intercultural communication Competence: A review*. Iš KOESTER, Jomene; WISEMAN, Richard L.; *Intercultural communication Competence*. London, Sage Publications, 1993, p 16-32.
31. GUDYKUNST, Williams B. *Toward a theory of effective interpersonal and intergroup communication*. Iš KOESTER, Jomene; WISEMAN, Richard L.; *Intercultural communication Competence*. London, Sage Publications, 1993, p 33-71.
32. TING-TOOMEY, Stella. *Communication resourcefulness. An identity negotiation perspective*. Iš KOESTER, Jomene; WISEMAN, Richard L.; *Intercultural communication Competence*. London, Sage Publications, 1993, p 72-111.
33. JANDT, Fred E. *Intercultural communication. An introduction*. Londonas, Sage Publications, 1995. 433 p. ISBN 0-8039-7066-8.
34. CUPACH, Williams R; IMAHORI, T.Todd *Identity management Theory*. Iš KOESTER, Jomene; WISEMAN, Richard L.; *Intercultural communication Competence*. London, Sage Publications, 1993, p 112-132.
35. *Wikipedia, the free encyclopedia* [interaktyvus]. 2006 [žiūrėta 2006 birželio 14d.]. *Identity* . Prieiga per internetą: < <http://en.wikipedia.org/wiki/Identity> >
36. ŠALNA, Rytas; BAUBINAS, Ričardas; PADRIEZAS, Valentinas; TUSKIENĖ, Vilhelmina. *Pasaulio visuomeninė geografija*. Briedis, 1999. 175 p. ISBN 9955-408-20-0.
37. *Wikipedia, the free encyclopedia* [interaktyvus]. 2007 [žiūrėta 2007 sausio 2d.]. *Turizmas* . Prieiga per internetą: < <http://lt.wikipedia.org/wiki/Turizmas> >
38. WEAVER, Gary. *The process of reentry*. [interaktyvus]. 1994 [žiūrėta 2007 sausio 2d.]. Prieiga per internetą: <http://www.amideast.org/publications/aq/Back_Issues/1994/winter94.pdf>.
39. National Statistical Coordination Board. *Glossary of terms. Tourism*. [interaktyvus]. 2006 [žiūrėta 2006 gruodžio 12d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.nscb.gov.ph/glossary/tourism.asp> >.
40. Lietuvos Statistikos departamentas. *Turizmo pagrindiniai rodikliai* [interaktyvus]. 2006 balandžio 14d. [žiūrėta 2006 gruodžio 12d.]. Prieiga per internetą: < <http://www.stat.gov.lt/lt/pages/view/?id=1622&PHPSESSID=6f8347c7765082d0b640da021f3c5a16> >.
41. *Wikipedia, the free encyclopedia* [interaktyvus]. 2007 [žiūrėta 2007 sausio 2d.]. *Tourism* . Prieiga per internetą: < <http://en.wikipedia.org/wiki/Tourism> >.
42. Molnar, Lisa J.; Eby, David W.; Hopp, Michelle L. *Developing Information Systems for the Driving Tourist: A Literature Review*. [interaktyvus]. 1996 [žiūrėta 2006 sausio 2d.]. Prieiga per internetą:

- <<http://bibemp2.us.es/turismonet1/economia%20del%20turismo/turismo%20y%20nuevas%20tecnologias/developing%20information%20systems%20for%20driving%20tourists.pdf>>.
43. YAKOVENKO, Nataliya. *Tourism Marketing*. [interaktyvus]. 2005, Ternopil [žiūrėta 2006 gruodžio 12d.]. Prieiga per internetą: http://www.library.tane.edu.ua/files/EVD/book_tourism_marketing.pdf.
44. HOECKLIN, Lisa. *Managing cultural differences. Strategies for competitive Advantage*. Addison-Wesley, 1995. ISBN 0-201-42770-2.
45. ANDERSON, Barbara Gallatin. *Adaptive Aspects of Culture Shock*. Iš *American Anthropologist*. 1972, p. 518-527.
46. SPRADLEY, JamesP.; PHILLIPS, Mark. *Culture and Stress: A quantitative Analysis*. Iš *American Anthropologist*. 1971, p. 1121-1125.
47. *Wikipedia, the free encyclopedia* [interaktyvus]. 2007 [žiūrėta 2007 balandžio 2d.]. Kultūrinis šokas. Prieiga per internetą: <http://lt.wikipedia.org/wiki/Kult%C5%ABrinis_%C5%A1okas>;
48. KOHLS, Robert.L. *Stages of Culture Shock* [interaktyvus]. 2007 [žiūrėta 2007 balandžio 2d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.usc.edu/dept/LAS/overseas/faq/culture_shock/culture_shock.html>
49. *Wikipedia, the free encyclopedia* [interaktyvus]. 2007 [žiūrėta 2007 balandžio 2d.]. Gidas. Prieiga per internetą: <<http://en.wikipedia.org/wiki/Guide>>;

INTERCULTURAL COMMUNICATION COMPETENCE IN TOURISM SPHERE

Communication technologies' improvement led to the greater relevance of communication itself in people's daily life. Furthermore, the impact of globalization processes made the intercultural communication, an occurrence formerly pertinent only to select few, into a subject-matter which concerns more and more people everyday.

Mistakes, made while communicating with other people, may result in disastrous consequences varying from simple misunderstandings to the failures of the biggest trade transactions. And while the necessity makes people learn the rules of interaction, the intercultural context often reveals that communication competence is insufficient for intercultural communication.

The same globalization process influence the rise of the spheres previously restricted by the lack of relevant technologies. The improvement of transportation determined the increase of tourism sphere. More and more people choose to travel to other countries distant both geographically and culturally where the tourist realizes the need of intercultural communication competence.

Therefore the intercultural communication competence is chosen as the object of this work. The purpose is to ascertain communication competence theory's application in tourism sphere and to identify specifics of intercultural communication competence in tourism.

Intercultural communication competence and tourism have attracted much attention from various scholars and academics who applied different approaches to define those concepts. Yet the lack of interdisciplinary studies is unmistakable. Consequently the topicality of the work studying the relation of these subjects is incontrovertible.

It is not yet agreed what the most important for the communication competence and the disagreement only escalates when the subject crosses the boundaries of single culture. The world outlook, norms of behavior, universal problems are considered among main causes of cultural differences. And while quite a few scientists concentrate on defining those main differences and classifying the cultures, many scholars think that knowing the main differences between cultures is not enough for intercultural communication competence which is recognized as the key instrument against problems occurring in intercultural communication.

It was obvious, that all of the subjects, that have been looked from the theoretical perspective, had to be taken into account from more practical outlook, namely, from that of tourism. That would

make it possible to evaluate various factors of intercultural communication competence that influence tourists during their travels.

Communication competence was determined as a subject that can be learned, though for some people it might never be mastered because of their lack of talent for it. Nevertheless it was found, that this competence is not enough for effective interaction with foreigners. It must also be complemented by both general intercultural communication competence and unique knowledge of specific culture.

Because of the fact, that tourists usually spend a short period of time in the context of different culture, they usually experience communication effectiveness problems such as misunderstandings, being at cross-purposes, rather than the effects of culture shock. But it's still hard to determine, what are the characteristics that are most important for the tourist, who seeks to avoid those problems. Although it became obvious that the practical blocks of intercultural communication competence are valued more highly than those of knowledge.

It's hard to determine the universality of the research results. The way of learning intercultural communication obviously greatly depends upon the personal characteristics. Nevertheless, research shows that the main conclusions can be applied without taking into account the culture that tourists encounter in their travels.

Though the objectives of the work were reached but the research described in this paper showed that the potential of the subject has not been exhausted and the need for further research was also recognized.

Priedas. ANKETOS PAVYZDYS

Komunikacinė kompetencija – tai sugebėjimas gerai (tiksliai, aiškiai, suprantamai, efektyviai ir pan.) bendrauti su kitais. Tarpkultūrinės komunikacijos atveju kompetentingas yra tas, kuris sugeba gerai bendrauti su kitų kultūrų atstovais.

Šią apklausą vykdo VU komunikacijos fakulteto studentė E.Juknevičiūtė. Ši anketa yra anoniminė ir jos duomenys bus naudojami tik bendroms tendencijoms nustatyti. Anketa sudaro 15 klausimų. Anketos tikslas išsiaiškinti tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos ypatybes turizmo srityje.

1) Jūsų amžius

- A. Iki 30 m.
- B. 31 – 40 m.
- C. 41 – 50 m.
- D. 51 – 60 m.
- E. Daugiau nei 60.

2) Jūsų lytis:

- A. Moteris.
- B. Vyras.

3) Valstybės, kuriose dirbate/dirbote gidu/gide:

4) Kiek laiko dirbote gidu toje/tose valstybėse?

- A. Iki 3 mėnesių.
- B. Nuo 3 iki 6 mėnesių.
- C. Nuo 6 mėnesių iki metų.
- D. Nuo metų iki 2 metų.
- E. Nuo 2 metų iki 4 metų.
- F. Ilgiau nei 4 metus.

5) Kaip manote, kas svarbiausia norint gerai ir efektyviai komunikuoti su tos pačios kultūros žmonėmis? Įvertinkite kiekvieną iš variantų balais nuo 1 iki 10.

- A. Motyvacija – t.y. noras su kitais komunikuoti tinkamai ir efektyviai.
- B. Žinios - supratimas, ko reikia tam, kad komunikacija būtų tinkama ir efektyvi.
- C. Sugebėjimai – praktiniai komunikavimo įgūdžiai.
- D. Mokėjimas valdyti savo netikrumą (nesugebėjimą numatyti ir paaiškinti savo ar kitų elgesį) bei nerimą (nepatogumo, įtampos, susirūpinimo jausmą dėl to, kas gali nutikti).
- E. Komunikacijos sąmoningumas (sąmoningas komunikavimo taisyklių suvokimas ir nuoseklus jų taikymas).
- F. Kita _____

6) Kaip Jūsų nuomone komunikacijos kompetencija įtakoja tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją?

- A. Bendrųjų komunikacijos įgūdžių pilnai užtenka gerai bendrauti su kitų kultūrų atstovais.
- B. Komunikacijos įgūdžiai yra tik pagrindas tarpkultūrinės komunikacijos įgūdžių vystymui.
- C. Komunikacijos įgūdžiai gali trukdyti tarpkultūrinės komunikacijos įgūdžiams vystyti.
- D. Kita _____

7) Ką teko pastebėti praktikoje?

- A. Lietuviai, gerai bendraujantys tarpusavyje, rečiau susiduria su problemomis bendraudami su kitų kultūrų atstovais.
- B. Lietuviai, neturėję komunikavimo problemų bendraujant tarpusavyje, dažniau susidurdavo su problemomis bendraujant su kitos kultūros atstovais.
- C. Nėra jokio sąryšio tarp sugebėjimo bendrauti su tautiečiais ir kitataučiais.
- D. Kita _____

8) Kaip manote, ar galima išmokti komunikacijos kompetencijos?

- A. Ne.
- B. Iki kažkokio laipsnio galima, tačiau iš esmės tai apsprendžia įgimti gabumai.
- C. Galima.

9) Kaip turistai ruošiasi bendravimui su kitų kultūrų atstovais?

- A. Nežinau.
- B. Kiek žinau, turistai tam nesiruošia niekaip.
- C. Turistai ruošiasi (pakomentuokite kaip).

10) Kuri kompetencijos sritis yra svarbiausia bendraujant tarpkultūriniame kontekste?**Kas svarbiausia gerai tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijai?**

- A. Svarbiausia - apskritai turėti komunikacijos kompetenciją.
- B. Būti kompetentingam bendrajame tarpkultūriniame kontekste, neatsižvelgiant į pačių kultūrų specifiką.
- C. Reikia išmokti tos kultūros, su kurios atstovais teks bendrauti, taisykles, ritualus bei komunikacijos būdus.
- D. Svarbios visos išvardintos komunikacinės kompetencijos sritys.
- E. Kita _____

11) Kokios savybės yra svarbios žmogui, kompetentingam tarpkultūrinėje komunikacijoje (kiekvieną savybę įvertinkite taškais nuo 1 iki 10).

- A. Kalbos žinojimas.
- B. Pagarba aplinkiniams.
- C. Empatija (kito žmogaus situacijos ir jausmų supratimas).
- D. Atsipalaidavimas.
- E. Sugebėjimas klausytis.
- F. Lankstumas.
- G. Kantrybė.
- H. Smalsumas.
- I. Atvirumas.
- J. Humoro jausmas.
- K. Tolerancija.
- L. Sugebėjimas valdyti save (stresą, nerimą)
- M. Iniciatyvumas.
- N. Užtikrintumas (nedvejojimas priimant sprendimus).

- O. Sugebėjimas susilaikyti nuo vertinimo.
- P. Išankstinių nuostatų neturėjimas.
- Q. Išankstinis pozityvus nusiteikimas.
- R. Paprastumas, natūralumas.
- S. Kalbos mokėjimas.
- T. Kita_____.

12) Su kokiais neigiamomis nepavykusios komunikacijos pasekmėmis dažniausiai tenka susidurti turistams?

- A. Kultūrinis šokas, pasireiškiantis moraliniu nepasitenkinimu ar fiziniais negalavimais (galvos skausmas, greitas nuovargis).
- B. Komunikavimo efektyvumo problemos – nesugebėjimas pasiekti norimų tikslų, nesusikalbėjimas.
- C. Kita_____.

13) Kas Jūsų nuomone labiausiai trukdo turistams gerai komunikuoti?

- D. Nerimas ir baimė, atsirandantys dėl nepažįstamos ir nenumatomos situacijos.
- E. Nesuvokimas, kad kitos kultūros žmonės gali elgtis ne taip, kaip įprasta.
- F. Išankstinis nusistatymas prieš kitos kultūros asmenis.
- G. Negatyvus kitos kultūros vertinimas pagal savos kultūros standartus.
- H. Kalbos nemokėjimas

14) Kaip manote, ar skirtūsi Jūsų atsakymai, jei patirties turėtumėte su kita, jūsų dar neaplankyta, kultūra?

- A. Nesiskirtų.
- B. Skirtūsi (kas ir kodėl?).