

Vilniaus universiteto  
Komunikacijos fakulteto  
Informacijos ir komunikacijos katedra

JŪRATĖ ŽURAMSKAITĖ

Tarptautinės komunikacijos magistrantūros studijų programos studentė

**TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS PROBLEMOS  
INTERNACIONALIZUOTOSE STUDIJOSE: ERASMUS STUDENTŲ ATVEJIS**

Magistro darbas

Vadovė prof. dr. (HP) Zenona Atkočiūnienė

Vilnius, 2011

## MAGISTRO BAIGIAMOJO DARBO LYDRAŠTIS

<p><i>Pildo magistro baigiamojo darbo autorius</i></p> <p>_____</p> <p>( magistro baigiamojo darbo autoriaus vardas, pavardė)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>(magistro baigiamojo darbo pavadinimas lietuvių kalba)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>( magistro baigiamojo darbo pavadinimas anglų kalba)</p>
<p><b>Patvirtinu, kad magistro baigiamasis darbas parašytas savarankiškai, nepažeidžiant kitiems asmenims priklausančių autorių teisių, visas baigiamasis magistro darbas ar jo dalis nebuvo panaudoti kitose aukštosiose mokyklose.</b></p> <p>_____</p> <p>(magistro baigiamojo darbo autoriaus parašas)</p>
<p><b>Sutinku, kad magistro baigiamasis darbas būtų naudojamas neatlygintinai 5 metus Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto studijų procese.</b></p> <p>_____</p> <p>(magistro baigiamojo darbo autoriaus parašas)</p>
<p><i>Pildo magistro baigiamojo darbo vadovas</i></p>
<p><b>Magistro baigiamąjį darbą ginti _____</b> (įrašyti – leidžiu arba neleidžiu)</p> <p>_____</p> <p>(data) ( magistro baigiamojo darbo vadovo parašas)</p>
<p><i>Pildo instituto / katedros, kuriojančios studijų programą, reikalų tvarkytoja</i></p>
<p><b>Magistro baigiamasis darbas įregistruotas</b></p> <p>_____</p> <p>(instituto / katedros, kuriojančios studijų programą, pavadinimas)</p> <p>_____</p> <p>(data) _____ (instituto / katedros reikalų tvarkytojos parašas)</p>
<p><i>Pildo instituto / katedros, kuriojančios studijų programą, vadovas</i></p>
<p><b>Recenzentu skiriu _____</b> (recenzento vardas, pavardė)</p> <p>_____</p> <p>(data) _____ (instituto / katedros vadovo parašas)</p>
<p><i>Pildo recenzentas</i></p>
<p><b>Darbą recenzuoti gavau. _____</b> (data) _____ (recenzento parašas)</p>

## REFERATO LAPAS

### Žuramskaitė Jūratė

ŽU-45 Tarpkultūrinės komunikacijos problemos internacionalizuotose studijose: Erasmus studentų atvejis: *magistro darbas* / Jūratė Žuramskaitė: mokslinė vadovė Zenona Atkočiūnienė ; Vilniaus universitetas. Komunikacijos fakultetas. Informacijos ir komunikacijos katedra. – Vilnius, 2011. – 87, [2] lap.: lent. – Mašinr. – Santr. Angl. – Bibliograf.: lap. 64–68.

UDK 316.77 (4)

008(04)

**Reikšminiai žodžiai:** internacionalizuotos studijos, Erasmus programa, Mokymosi visą gyvenimą programa, tarpkultūrinė komunikacija, tarpkultūrinė kompetencija, tarpkultūrinės problemos Erasmus studentai.

*Darbo objektas.* Tarpkultūrinės komunikacijos problemos – bet kokie trikdžiai, apsunkinantys priimti siunčiamą informaciją teisingai, t.y. kaip to siekė siuntėjas. *Darbo tikslas* – išanalizuoti tarpkultūrinės komunikacijos problemas, kylančias Lietuvos Erasmus studentams studijų metu užsienyje. *Darbo uždaviniai:* aprašyti Erasmus programą ir jos įsisavinimą Lietuvoje; išanalizuoti tarpkultūrinės komunikacijos problemas ir jų atsiradimo priežastis; atskleisti tarpkultūrinės kompetencijos svarbą ir ugdymo veiksnius siekiant sumažinti tarpkultūrinių problemų atsiradimą; ištirti Erasmus studentams kylančių problemų ypatybes studijų metu užsienyje.

Išskiriamos šešios tarpusavyje veikiančios jėgos, sąlygojančios kultūrų skirtumus ir dėl to kylančias tarpkultūrines problemas – istorija, ekologija (arba išorinė aplinka), technologijos, biologija, institucijų tinklai, tarpasmeninės komunikacijos modelis. Komunikacijos problemos – tai kliūtys efektyviai komunikacijai. Dažniausiai pastebimos klaidingos nuostatos, sąlygojančios komunikacijos nesėkmę – bendros kliūtys (suvokimas ir interpretacija), kalbos skirtumai, klaidingas neverbalinės kalbos suvokimas, prietarai ir stereotipai, polinkis vertinti arba etnocentrizmas, aukštas susirūpinimas.

Darbas naudingas tiek teorine, tiek praktine prasme. Tai bus dar vienas žingsnis siekiant suprasti tarpkultūrinės komunikacijos problemas ir numatyti būdus, kaip jų išvengti, kuriant Erasmus studentų tarpkultūrinės kompetencijos ugdymo metodologiją. Galės būti Erasmus studentams gairės ir mokomoji medžiaga, kur pateikiama susisteminta kitų studentų patirtis ir problemos, kilusios studijų metu užsienyje. Tai padės sumažinti nerimą ir kultūrinį šoką, taps sėkmingo tarpkultūrinio bendravimo ir naudingų projektų pamatu.

## TURINYS

ĮVADAS.....	5
1. INTERNACIONALIZUOTOS STUDIJOS: ERAZMUS PROGRAMOS YPATYBĖS LIETUVOJE .....	7
1.1. Internacionalizuotų studijų samprata ir jų plėtrą skatinantys veiksniai .....	7
1.2. Aukštojo mokslo internacionalizavimo požymiai: situacija Lietuvoje .....	11
1.3. Erasmus programa ir jos įsisavinimas Lietuvoje .....	15
2. TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS SVARBA INTERNACIONALIZUOTOSE STUDIJOSE .....	19
2.1. Tarpkultūrinės komunikacijos ir tarpkultūrinės kompetencijos samprata .....	19
2.2. Tarpkultūrinės komunikacijos problemos ir jų atsiradimo priežastys .....	22
2.3. Kultūrinio šoko ir stereotipų įtaka internacionalizuotų studijų studentams .....	30
2.4. Tarpkultūrinės kompetencijos ugdymo svarba sprendžiant tarpkultūrinės komunikacijos problemas .....	34
3. TYRIMAS: TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS PROBLEMOS INTERNACIONALIZUOTOSE STUDIJOSE: ERASMUS STUDENTŲ ATVEJIS .....	41
3.1. Tyrimų apžvalga: Lietuvos ir užsienio patirtis .....	41
3.2. Tyrimo metodologija .....	43
3.3. Tyrimo etapai ir eiga .....	49
3.4. Tyrimo duomenų analizė ir interpretacija .....	51
3.5. Tyrimo išvados.....	59
IŠVADOS .....	61
BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS .....	63
ISSUES OF INTERCULTURAL COMMUNICATION IN INTERNATIONALIZED STUDIES: THE CASE OF ERASMUS STUDENTS.....	67
PRIEDAI .....	68
1 PRIEDAS. AUKŠTŲJŲ MOKYKLŲ, DALYVAUJANČIŲ ERASMUS PROGRAMOJE, SĄRAŠAS .....	68
2 PRIEDAS. KULTŪROS LEDKALNIO MODELIS .....	69
3 PRIEDAS. RESPONDENTŲ KODAVIMO LENTELĖ.....	70
4 PRIEDAS. TYRIMO INSTRUMENTO PRISTATYMAS.....	71
5 PRIEDAS. INTERVIU NUORAŠAI.....	73

## ĮVADAS

Pastarąjį dešimtmetį augantys globalizacijos, liberalizacijos bei integracijos procesai sąlygoja skirtingų kultūrų sąveiką ir daugiakultūrinės akademinės aplinkos kūrimąsi, kur tarpkultūrinės problemos ir kompetencijos ugdymas tampa nenuginčijama būtinybe. Darbo temos ir tyrimo aktualumą sąlygoja plačiai paplitusi nuostata, kad kiekvienas žmogus individualiai suvokia tai, ką mato, girdi, liečia, todėl užsienio atstovas tuos pačius dalykus gali suvokti visiškai skirtingai. Tai dažnai sąlygoja tarpkultūrinės problemas, įvairius nesusipratimus, o kartais net ginčus. Norint sėkmingai plėtoti projektinę, kultūrinę ar akademinę veiklą su kitų šalių atstovais, svarbūs tampa tokie žmogaus gebėjimai ir savybės: gerai įvaldyta užsienio kalba, komunikabilumas, kultūrinis lankstumas, žinios apie kultūrų skirtumus, tradicijas ir švietimo ypatumus. Tiek tarptautiniai susitarimai (*Sorbonos deklaracija, 1998; Bolonijos deklaracija, 1999; Prahos komunikatas, 2001; Berlyno komunikatas, 2003; Gazo deklaracija, 2003, Bergeno komunikatas, 2005*), tiek mokslinės studijos akcentuoja studentų mobilumo pridedamąją vertę – daugybę ugdomų socialinių, lingvistinių, tarpkultūrinių įgūdžių, skatinamų naujų mąstymo būdų, sustiprėja europinės kultūros patirtis, didėja studentų įsidarbinimo perspektyva. Dažniausiai pabrėžiami ir tiriama teigiami Erasmus studijų aspektai, tačiau mažai akcentuojama, kokios tarpkultūrinės problemos gali kilti studijų metu užsienyje, kokie nesusipratimai gali trukdyti efektyviai komunikacijai su kitos šalies atstovu. Mokslinėje erdvėje galima rasti tyrimų apie Erasmus programos dalyvius, tačiau nė vienas nepateikia susistemintos informacijos, kokios tarpkultūrinės komunikacijos problemos gali kilti Erasmus studentams užsienyje.

**Darbo objektas.** Tarpkultūrinės komunikacijos problemos – bet kokie trikdžiai, apsunkinantys priimti siunčiamą informaciją teisingai, t.y. kaip to siekė siuntėjas.

**Darbo tikslas** – išanalizuoti tarpkultūrinės komunikacijos problemas, kylančias Lietuvos Erasmus studentams studijų metu užsienyje.

### **Darbo uždaviniai:**

- ☞ Aptarti internacionalizuotų studijų ypatybes ir Erasmus programos situaciją Lietuvoje;
- ☞ Išanalizuoti tarpkultūrinės komunikacijos problemas, kylančias studijų užsienyje metu, ir aptarti jų atsiradimo priežastis;
- ☞ Atskleisti tarpkultūrinės kompetencijos svarbą ir galimus jos ugdymo veiksnius, siekiant sumažinti tarpkultūrinių problemų atsiradimą;
- ☞ Ištirti Lietuvos Erasmus studentų užsienyje patiriamas tarpkultūrinės komunikacijos problemas.

### **Darbo hipotezės:**

☞ Dažniausiai kylančios tarpkultūrinės komunikacijos problemos – etnocentrizmas, kultūrinis šokas, informacijos ir patirties stygius bendraujant su kitos šalies atstovais, vadovavimasis stereotipais ir išankstinėmis nuostatomis;

☞ Tarpkultūrinės problemos atsiranda dėl vertybių, nuostatų, suvokimo, verbalinės ir neverbalinės kalbų skirtumų tarp skirtingų šalių atstovų.

☞ Siekiant sumažinti tarpkultūrinės komunikacijos problemų atsiradimą reikia ugdyti kultūrinį sąmoningumą, kalbos įgūdžius, kultūrinės nuostatas ir žinias.

**Darbo metodai.** Sisteminė mokslinės literatūros analizė, pusiau struktūruotas interviu, tyrimo duomenų apdorojimas ir analizė.

**Darbo struktūra.** Pirmoje darbo dalyje analizuojama internacionalizuotų studijų samprata, procesą skatinančios priežastys, pagrindiniai požymiai ir situacija Lietuvos aukštojo mokslo srityje. Aptariama Erasmus programa, jos tikslai, įsisavinimas ir situacija Lietuvoje. Šioje dalyje daugiausia remtasi J. Knight, G. Altbach, I. Juknytės–Petreikienės, T. Bulajevos darbais bei Europos komisijos tinklalapio informacija. Antroje darbo dalyje tiriama tarpkultūrinės komunikacijos samprata, tarpkultūrinių problemų atsiradimo priežastys ir tipai, stereotipų ir kultūrinio šoko ypatybės bei tarpkultūrinės kompetencijos svarba sprendžiant kylančius nesklaidumus tarp kitataučių. Šioje darbo dalyje daugiausia naudotasi V. Baršauskienės, M. Pruskaus, R. D. Lewis, H. A. Bell, R. Gibson, C. H. Lillian ir F. E. Jand darbais. N. Petkevičiūtės, M. W. Lustig, R. L. Wiseman ir A. I. Mockaičio darbais. Trečioje darbo dalyje pateikiamas kokybinio tyrimo projektas – iškeliamas tyrimo tikslas, uždaviniai, numatoma respondentų atranka ir sukuriamas tyrimo instrumentas – pusiau struktūruoto interviu klausimynas. Paskutinėje darbo dalyje pateikiami atlikto tyrimo rezultatai ir duomenų analizė.

**Darbo teorinė ir praktinė reikšmė.** Darbas naudingas tiek teorine, tiek praktine prasme. Tai dar vienas žingsnis siekiant suprasti tarpkultūrinės komunikacijos problemas ir numatyti būdus, kaip jų išvengti, kuriant Erasmus studentų tarpkultūrinės kompetencijos ugdymo metodologiją. Galės būti Erasmus studentams gairės ir mokomoji medžiaga, kur pateikiama susisteminta kitų studentų patirtis ir problemos, kilusios studijų metu užsienyje. Tai padės sumažinti nerimą ir kultūrinį šoką, taps sėkmingo tarpkultūrinio bendravimo ir naudingų projektų pamatu.

# 1. INTERNACIONALIZUOTOS STUDIJOS: ERAZMUS PROGRAMOS YPATYBĖS LIETUVOJE

Šiame skyriuje išsamiai aptariama internacionalizuotų studijų samprata, išskiriami ir plačiau aptariami procesą skatinantys veiksniai, būdingi požymiai. Detaliai pristatoma *Mokymosi visą gyvenimą programos* subprograma – Erasmus. Siekiant suprasti, kuriame internacionalizacijos proceso etape yra Lietuva, aptariama šalies aukštojo mokslo situacija ir Erasmus programos populiarumas.

## 1.1. Internacionalizuotų studijų samprata ir jų plėtrą skatinantys veiksniai

Lietuva, įžengusi į sparčios kaitos ir technologijų amžių, susidūrė su naujais iššūkiais, iš kurių svarbiausias – globalizacija. Ji esmingai keičia šalies ekonominį, kultūrinį ir socialinį gyvenimą, o taip pat ir švietimo sistemą. Akivaizdu, kad studijų internacionalizacija tampa vienu svarbiausiu XXI a. aukštojo mokslo požymiu. Vis daugiau studentų renkasi studijas užsienyje arba šalyje esančias užsienio aukštąsias mokyklas, jų siūlomas programas. Nors institucijų internacionalizacijos raiška turi daug formų, tarptautiniai studentų mainai yra vienas iš sparčiausiai augančių fenomenų. Didžiausia pagal mastą aukštojo mokslo internacionalizacijos forma – studijos užsienio šalyse. Prognozuojama, kad poreikis įgyti tarptautinį išsilavinimą išaugs iki 7,2 milijono tarptautinių studentų 2025 m. (Bohm, Davis, Meares, Pearce, 2002) arba net iki 15 milijonų (Altbach, Knight, 2006). Minėtos stulbinančios tarptautinių studentų skaičiaus prognozės kelia iššūkius bei sukuria dideles galimybes ir Lietuvos aukštajam mokslui, todėl labai svarbu tiksliai apibrėžti sąvokas ir suvokti studijų internacionalizaciją skatinančius veiksnius.

Akivaizdu, kad pastaruoju metu didėjantis susidomėjimas tarptautine aukštojo mokslo dimensija ir internacionalizacija sąlygoja vis platesnį šioje srityje naudojamų sąvokų spektrą. Dažnai aukštojo mokslo *globalizacija* ir *internacionalizacija* vartojamos kaip sinonimai, tačiau tai yra skirtingi, nors ir labai susiję procesai, kuriuos labai svarbu atskirti, apibrėžti ir nustatyti ryšį. Globalizacijos sąvoka, kuri yra plačiai vartojama ES šalyse, skirtingai nei internacionalizacijos sąvoka, jau yra prigijusi Lietuvoje, ji plačiai vartojama įvairiu kontekstu. Tinkamiausias analizuojamam kontekstui būtų de Wito (1993), J. Knighto (1999, 2003, 2006) pasiūlytas sąvokos aiškinimas: „*Globalizacijos, kaip „žmonių, kultūrų, idėjų, vertybių, žinių, technologijų ir ekonomikų judėjimo tarp sienų*” (Knight, 1999) sąvoka gali būti universaliai taikoma bet kokiam veiklos sektoriui ir turėti tiek teigiamų, tiek neigiamų pasekmių priklausomai nuo kiekvienos šalies istorijos, tradicijų, kultūros, prioritetų ir išteklių. Globalizacija

reiškia liberalius, į rinką orientuotus procesus, sukuriančius tarpusavyje susijusias ir priklausomas pasaulines veiklos sistemas (Juknytė–Petreikienė, 2007)”.

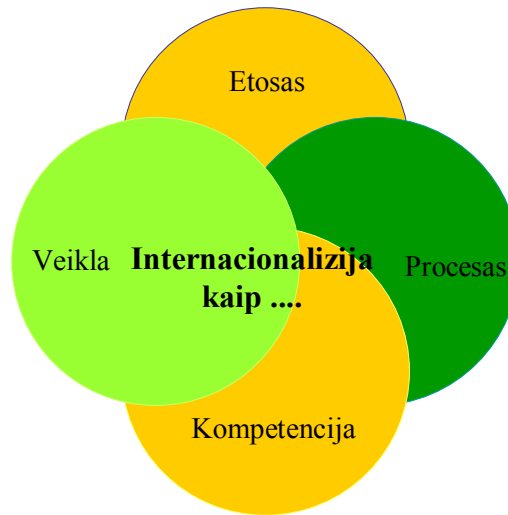
Anot I. Juknytės–Petreikienės: „*Aukštasis mokslas yra vienas iš globalizacijos įtakojamų veiklos sektorių. Kitaip sakant, globalizacija yra vienas iš aplinkos, kurioje aukštojo mokslo tarptautinė dimensija tampa labai svarbia, elementu. Tuo tarpu internacionalizacija pirmiausia yra suprantama kaip reakcija arba atsakas į globalizaciją, kaip aukštųjų mokyklų strategija globalioje aplinkoje*” (Juknytė–Petreikienė, 2007). Internacionalizacijos koncepcija buvo ir yra formuluojama daugelio autorių, tačiau labiausiai paplitusi ir universaliai taikytina daugeliui skirtingų šalių, kultūrų ir švietimo sistemų yra J. Knighto (1999, 2003, 2006) apibrėžta sąvoka, teigianti, kad „*internationalizacija* yra tarptautinės, tarpkultūrinės, globalios dimensijos integravimo į aukštojo mokslo tikslus, funkcijas ir jo teikimo procesas”. Šalia aukštojo mokslo internacionalizacijos sąvokos, neretai yra vartojama aukštojo mokslo *transnacionalizacijos* sąvoka, tačiau tai yra tik aukštojo mokslo internacionalizacijos poaibis ir gali būti struktūriniu elementu bendradarbiavimo projektuose, akademinėse programose mainuose ir aukštojo mokslo teikimo tarptautiniu mastu veikloje, vykdomoje komerciniais pagrindais. Aukštojo mokslo transnacionalizacijai priskiriamas žmonių, studijų programų, institucijų, žinių, idėjų, projektų ir paslaugų judėjimas tarp nacionalinių sienų (UNESCO, 2005).

Taigi sąvokos – globalizacija ir internacionalizacija – skirtingos, bet tarpusavyje yra tarpiai susijusios. Terminijos įvairovė – puikus pavyzdys, kaip vis sudėtingesnė tampa situacija aukštojo mokslo srityje, nes mes kalbame apie tarptautinį, globalų, transnacionalinį ugdymą, švietimo internacionalizaciją ir regionalizaciją, interkultūrinį ir daugiakultūrinį ugdymą. Pasak J. Knighto, egzistuojanti požiūrių įvairovė į internacionalizavimo reiškinių paskatino sukurti šių požiūrių tipologiją (1 paveikslas).



## 1 paveikslas. Požiūrių į internacionalizaciją tipologija

Šaltinis: Knight J. Internationalisation of Higher Education // Quality and Internationalisation in Higher Education. OECD. 1999, p. 15–17.



Apibendrinant pateiktą paveikslą svarbu detaliau aptarti sąvokos „internacionalizacija” tipus (Bulajeva, 2005):

☞ **Internacionalizavimas kaip veikla.** Požiūris į internacionalizavimą kaip veiklą buvo ypač populiarus 1970–aisiais ir 1980–ųjų pradžioje, kai aukštojo mokslo įstaigos pradėjo vykdyti daugybę tarptautinio bendradarbiavimo programų ir projektų, dominavo veikla, skatinanti akademinį mobilumą ir teikianti edukacinę paramą užsienio studentams. Internacionalizacijos kaip veiklos pavyzdžiai: ugdymo turinio internacionalizavimas, studentų / dėstytojų mainai, techninė, socialinė, ugdomoji parama užsienio studentams.

☞ **Internacionalizavimas kaip kompetencija.** Tai studentų, dėstytojų, kito aukštųjų mokyklų personalo naujų įgūdžių, žinių nuostatų, vertybių ugdymas. Akcentuojant ugdymo rezultatus, mėginama identifikuoti ir apibrėžti globalias ar internacionalias kompetencijas. Internacionalizavimas, kaip kompetencija, yra labiau susijęs su ugdomosios veiklos rezultatais, kai ugdymo kokybė yra siejama ne tik su studentų žiniomis, įgūdžiais, vertybėmis, bet ir dėstytojų bei techninio personalo gebėjimais dirbti tarptautinėje daugiakultūrinėje terpėje.

☞ **Internacionalizavimas kaip etosas.** Pabrėžiamas organizacijos kultūros ar psichologinio klimato, skatinančio tarpkultūrinį bendravimą ir bendradarbiavimą, kūrimas. Internacionalizavimas, kaip etosas, akcentuoja tokią organizacijos kultūrą, kuri vadovaujasi tam tikrais tarpkultūrinio bendravimo ir bendradarbiavimo principais ir vertybėmis, puoselėjančiomis aukštosios mokyklos internacionalumą ir interkultūrizmą tarpasmeniniu ir tarpinstituciniu lygmeniu.

☞ **Internacionalizavimas kaip procesas.** Tarptautinio ar tarpkultūrinio aspekto integravimas į ugdymo procesą, mokslinius tyrimus, paslaugų sritį, plėtojant atitinkamas veiklas, švietimo politiką, procedūras. Požiūris į internacionalizavimą kaip procesą pabrėžia būtinumą integruoti tarptautinį ir tarpkultūrinį aspektus į studijų politiką, studijų programas, į visas aukštosios mokyklos veiklos sritis. Čia internacionalizavimas yra suprantamas kaip siekiamybė, kurią svarbu nuolat puoselėti ir stengtis išsaugoti.

Apibendrinant pateiktą tipologiją galima teigti, kad šie skirtingi, tačiau vienas kitą papildantys požiūriai rodo sąvokos „internacionalizacija“ dinamiškumą ir nubrėžia aukštojo mokslo svarbiausias internacionalizavimo plėtotės kryptis ir tikslus. Internacionalizuotose studijose pasireiškia visi aukščiau išvardinti tipai: organizuojamos įvairios programos, mainai, komandiruotės (veikla), studijų metu didinama mokslo bendruomenės tarpkultūrinė kompetencija, žinios ir įgūdžiai (kompetencija), gerinamas mikroklimatas tarp studijų dalyvių, bendri tikslai ir principai (etosas), naudojama ir integruojama įgyta patirtis ir žinios (procesas). Svarbu paminėti, kad Lietuvoje sąvoka „internacionalizuotos studijos“ dar nėra plačiai paplitusi, tačiau mokslinėje srityje atsiranda vis daugiau tyrėjų, analizuojančių šį globalizacijos iššauktą procesą.

Kyla klausimas, kokios priežastys ir veiksniai skatina dinamišką internacionalizavimo procesą studijų srityje. Kaip teigia I. Juknytė–Petreikienė: „*Yra daugybė įvairių, vis dažniau logiškai tarpusavyje susijusių veiksnių, vienaip ar kitaip motyvuojančių institucijas internacionalizuoti*“ (Juknytė–Petreikienė, 2007). Kadangi daugelio mokslinių šaltinių autoriai pateikia panašias priežastis (globalūs ekonominiai, socialiniai, politiniai pokyčiai), apibendrinant galima pateikti I. Juknytės–Petreikienės (2007), T. Bulajevos (2005) išskirtus pagrindinius veiksnius:

☞ Daugelį aukštųjų mokyklų internacionalizuoti studijas motyvuoja **ekonominės priežastys**, kurios yra sąlygojamos mažėjančio aukštojo mokslo valstybinio finansavimo ir didėjančios tarpusavio konkurencijos dėl potencialių studentų. Nors skirtingose šalyse ir regionuose vyrauja skirtingos priežastys, švietimas vis labiau matomas kaip potencialus ateities pajamų šaltinis;

☞ Didelė **konkurencija** tarp aukštųjų mokyklų skatina jas ieškoti tarptautinių rinkų. Tokios tendencijos varžybas tarp aukštųjų mokyklų iš tiesų daro tarptautinėmis, nes dėl užsienio šalių studentų

konkuruoja net skirtingų žemynų aukštosios mokyklos, pavyzdžiui, JAV, Europos bei Australijos aukštosios mokyklos;

☞ Daugelyje vakarų šalių kintantis studentų amžius bei informacinei visuomenei keliami reikalavimai tęsti mokymąsi suformulavo **mokymosi visą gyvenimą koncepciją**, kuri yra palaikoma tiek nacionaliniame, tiek europiniame, tiek tarptautiniame lygmenyje;

☞ Galiausiai **informacinių ir komunikacinių technologijų** pagalba palengvinamas nuotolinio mokymosi tipo studijų programų teikimas, todėl aukštojo mokslo eksportas didėja ir virtualiame besieniame pasaulyje;

☞ Dar vienas svarbus veiksnys, susijęs su darbo rinka, yra **kompetencijų**, reikalingų ateities darbo rinkai, apibūdinimas. Norėdami, kad aukštųjų mokyklų absolventai efektyviai dirbtų internacionalizuotoje darbo aplinkoje, Europos universitetų mokslininkai dabar vykdo tyrimą (jis yra žinomas kaip „Tuning Project“), kurio tikslas yra identifikuoti svarbiausias kompetencijas, kurios turėtų būti ugdomos ES aukštosiose mokyklose.

☞ Akademiniai internacionalizacijos veiksniai yra neatsiejami nuo **universitetų ir jų idėjos**. Nuo pat jų gyvavimo pradžios egzistavo akademinio mobilumo praktika, t. y. žymūs mokslininkai, dėstytojai skaitė paskaitas, pristatė savo tyrimus užsienio universitetuose. Tai buvo svarbu siekiant tarptautinio mokslo pripažinimo.

Apibendrinant poskyrį svarbu pabrėžti, kad internacionalizuotos studijos apibrėžiamos kaip studijų turinys ir aukštojoje mokykloje ar už jos ribų realizuojamas studijų procesas, pasižymintis tarptautine, tarpkultūrine ir (ar) globalia dimensija. Svarbiausi veiksniai skatinantys jų vystymąsi ir plėtrą susiję su ekonominiais, globaliniais, socialiniais, kultūriniais aspektais ir jų pokyčiais. Deja, anot T. Bulajevos, mokslinėje platformoje vis dar išlieka svarbiausia ir daugiausiai diskutuojama aukštojo mokslo internacionalizavimo problema – bendros tarptautinės aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo sistemos kūrimas. Europos Sąjungos plėtra skatina visų sričių internacionalizavimą, bendros Europos švietimo erdvės kūrimą ir naujų šalių narių įsiliejimą į šią erdvę (Bulajeva, 2005).

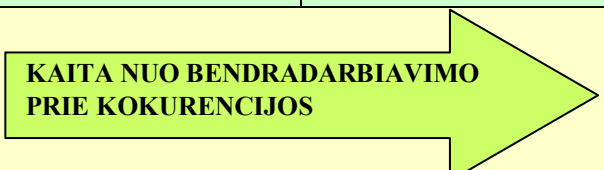
## 1.2. Aukštojo mokslo internacionalizavimo požymiai: situacija Lietuvoje

Globalizacijos skatinama aukštojo mokslo internacionalizacija turi daug raiškos formų, kurias galima įvardinti kaip aukštųjų mokyklų internacionalizavimo iniciatyvas arba internacionalizacijos požymius (Juknytė–Petreikienė, 2007). Internacionalizacijos iniciatyvos švietimo kontekste apibrėžiamos kaip aukštojoje mokykloje ir už jos ribų vykdomos veiklos siekiant palengvinti ir skatinti internacionalizaciją. Iniciatyvos apima šias sritis: tarptautinio bendradarbiavimo ir plėtros projektus,

tarpinstitucines sutartis ir tinklus, tarptautinę/tarpkultūrinę studijų proceso dimensiją, studijas (curriculum) ir tyrimus, akademinio personalo mobilumą per mainus, ekspertinį, konsultacinį ir mokslinį darbą, užsienio šalių studentų grupių komplektavimą, studentų mainų programas ir t.t. (Knight, 2006) Šiame procese aktyviai dalyvauja ir Lietuva, kuriai didžiausias veiksnys, skatinantis aukštojo mokslo internacionalizaciją, tiek nacionaliniu, tiek instituciniu lygmeniu yra Bolonijos procesas, kuriame Lietuva stengiasi aktyviai dalyvauti sukūrusi Nacionalinę Bolonijos proceso propaguotojų grupę ir stengdamasi vykdyti reformas, reikalingas sukurti bendrai Europos aukštojo mokslo erdvei (toliau – EHEA10).

Šiandien aukštojo mokslo internacionalizacijos fenomeno esmę sudaro tarptautinis aukštojo mokslo subjektų ir objektų mobilumas, kurį galima susisteminti į tris kategorijas ir atitinkamas subkategorijas (1 lentelė).

1 lentelė. Tarptautinis aukštojo mokslo subjektų ir objektų mobilumas

Mobilumo kategorija	Mobilumo subkategorijos	
	Bendradarbiavimas	Konkurencija
<b>Žmonės:</b> Studentai Dėstytojai/mokslininkai Tyrėjai Ekspertai/konsultantai		
<b>Studijų programa:</b> Kursai, bakalauro, magistro studijų programos, Podiplominės studijos.	Susigiminiavimo sutartys, Franšizės sutartys, Jungtiniai/dvejopo laipsniai, Nuotolinės studijos	
<b>Aukštojo mokslo teikėjai:</b> Institucijos, Organizacijos, Įmonės.	Filialai, Virtualūs universitetai, Nepriklausomos institucijos.	

Sukurta autorės pagal: Knight, J. Higher Education Crossing Borders: A Guide to the Implications of the General Agreement on Trade in Services (GATS) for Cross-border Education, 2006, p. 20.

Aiškinant aukščiau pateiktą lentelę pirmiausia svarbu aptarti 3 mobilumo kategorijas:

☞ Seniausia, siekianti viduramžius, tarptautinio mobilumo aukštajame moksle kategorija yra akademinės bendruomenės narių – studentų, dėstytojų, mokslininkų tarptautinis mobilumas, kuris pasireiškia tokiomis subkategorijomis kaip semestro/metų studijos, pilnos studijos, tiriamasis darbas, stažuotės, konsultacijos, ekspertinis darbas užsienyje ir pan. (Fielden, 2006) Studijos užsienio šalyse pagal mastą yra didžiausia aukštojo mokslo internacionalizacijos subkategorija.

☞ Studijų programų tarptautinis mobilumas gali būti apibrėžtas kaip atskirų kursų arba studijų programų judėjimas tarp nacionalinių sienų tradicine, nuotoline arba mišria formomis. Populiariausi studijų programų tarptautinio mobilumo būdai franšizinės, susigiminiavimo sutartys (Knight, 2006). Studijų programų mobilumas yra antra labiausiai paplitusi studijų internacionalizacijos kategorija po studentų mobilumo. Tai apima tarptautines nuotolines studijas, papildomas tiesioginio kontakto mokymosi valandomis vietinėse partnerinėse institucijose, bet pagrinde dominuoja vietinių (nacionalinių) institucijų vykdomos užsienio aukštųjų mokyklų studijų programos. Santykiai tarp užsienio ir vietinių institucijų yra reguliuojami įvairiomis sutartimis nuo paramos vystymo iki komercinių susitarimų.

☞ Aukštojo mokslo teikėjų tarptautinis mobilumas gali būti apibrėžtas kaip virtualus arba fizinis aukštojo mokslo teikėjų (institucijų, organizacijų, kompanijų) judėjimas tarp nacionalinių sienų, įsteigiant atstovybes studijų/mokymo programų arba kitų švietimo paslaugų teikimui (Knight, 2006). Institucijų mobilumas yra vis dar mažesnio masto, nes tai susiję su didesne ekonomine rizika, tačiau tai tampa vis ryškesniu studijų internacionalizacijos bruožu. Tipiška institucijos mobilumo forma yra aukštųjų mokyklų filialų arba kitų švietimo teikėjų mokymo centrų užsienyje steigimas (Juknytė–Petreikienė, 2007). Aukštojo mokslo sektoriuje tai yra didžiausias pajamų didėjimo šaltinis, kuris yra būdingas tiek tradicinėms valstybinėms, tiek privačioms (pelno nesiekiančioms) aukštosios mokykloms. Ryškus to pavyzdys – Australija, kurioje aukštojo mokslo institucijų teikiamų paslaugų užsienio šalyse per programų ir institucijų mobilumą mastai sparčiai auga. Dauguma šios šalies studentų (28% visų Australijos užsienio studentų) studijuoja už Australijos ribų įsteigtuose filialuose, mažesnė dalis (9% visų Australijos užsienio studentų) studijuoja nuotoliniu būdu. Daugiau kaip pusė užsienio studentų iš Singapūro, Hong Kongo ir Kinijos studijuoja pagal Australijos aukštųjų mokyklų studijų programas už jos ribų (OECD, 2004).

Globalizacijos sąlygota aukštojo mokslo internacionalizacija atskleidė dar vieną šio fenomeno bruožą: aukštojo mokslo paslaugas tarptautiniu mastu teikti pradėjo ne tik tradicinės aukštosios mokyklos, bet ir įvairios pelno siekiančios kompanijos. Todėl aukštojo mokslo tarptautiniu mastu teikėjai klasifikuojami į dvi kategorijas (Knight, 2006):

1) tradicinės aukštojo mokslo institucijos, kurios paprastai orientuojasi į studijas, tyrimus ir paslaugas/įsipareigojimus visuomenei. Tradicinės aukštojo mokslo institucijos apima valstybines ir privačias pelno nesiekiančias bei pelno siekiančias aukštąsias mokyklas.

2) „nauji arba alternatyvūs“ teikėjai, kurie pirmiausia susitelkia ties studijomis ir aukštojo mokslo paslaugų teikimu. „Nauji arba alternatyvūs“ aukštojo mokslo teikėjai labai įvairios prigimties, bet paprastai tai yra įmonės arba organizacijos, kurios siūlo mokamas studijų programas arba mokymo paslaugas. Ryškiausiai tokių teikėjų pavyzdžiais yra Apollo Group kompanija, kurios nuosavybe yra JAV didžiausias privatus Phoenix universitetas, ši kompanija taip pat vykdo studijas Puerto Rike, Olandijoje, Meksikoje ir Kanadoje, Brazilijoje, Indijoje ir Kinijoje.

Pirmoji tendencija yra vertikalus pokytis žemyn nuo studentų mobilumo iki aukštojo mokslo teikėjų mobilumo. Tačiau svarbu paminėti, kad studentų, siekiančių įgyti aukštąjį išsilavinimą užsienio šalyse, skaičiai vis dar didėja. Bet šiuo metu ryškėja tendencija teikti užsienio šalių aukštųjų mokyklų studijų programas studentams jų gimtojoje šalyje. Antrasis pokytis (iš kairės į dešinę) žymi esminį pokytį nuo bendradarbiavimo link konkurencijos. Kitaip tariant, iš esmės keičiasi aukštųjų mokyklų išorinių ryšių paradigma – naudos siekiama ne imant, o duodant.

Remiantis aukščiau išdėstytais aukštojo mokslo internacionalizacijos požymiais galima identifikuoti kai kuriuos Lietuvos aukštojo mokslo internacionalizacijos bruožus. Siekiant didinti EHEA tarptautinį patrauklumą ir konkurencingumą Lietuvoje priimti norminiai aktai, reglamentuojantys diplomų priedėlių (lietuvių ir anglų kalbomis) išdavimą, priimti teisiniai aktai, kuriais nacionalinė kreditų sistema pakeista ECTS sistema, priimti teisiniai aktai, reglamentuojantys jungtinių studijų programų bendruosius reikalavimus (LRS, 2000). Lietuvos Europinis akademinio mobilumo ir kvalifikacijų pripažinimo informacijos centras, Nacionalinis akademinio pripažinimo informacijos centras ir Švietimo mokslo ministerija parengė Nacionalinį veiksmų planą dėl priemonių, kurios palengvina užsienio aukštojo mokslo kvalifikacijų pripažinimą. Taip pat Lietuvoje yra priimti norminiai aktai, leidžiantys juridiniams asmenims vykdyti užsienio aukštųjų mokyklų studijų programas (LRS, 2000).

Svarbu akcentuoti, kad reikšmingiausia nacionalinė parama aukštojo mokslo internacionalizavimui reiškiasi per Lietuvos finansinę paramą akademinės bendruomenės narių tarptautiniam mobilumui. Didžiausias biudžetas skiriamas Socrates/ Erasmus programoms – nuo 2002 m. iki 2006 m. nacionalinis metinis biudžetas Socrates/Erasmus programai išaugo nuo 9,1 mln. Lt. iki 11,6 mln. Lt (Lithuania national report, 2007) (plačiau apie Erasmus programą žiūrėti 1.3 poskyryje). Taip pat kiekvienas Erasmus studentas gali gauti papildomą paramą iš Lietuvos Valstybinio mokslo ir

studijų fondo. Siekiant didinti Lietuvos aukštojo mokslo patrauklumą taip pat skiriamos lėšos kursų ir studijų programų rengimui užsienio kalbomis.

Apibendrinant kai kuriuos Lietuvos aukštojo mokslo internacionalizacijos bruožus, galima pagrįstai tvirtinti, kad pasauliniu mastu Lietuvos aukštojo mokslo internacionalizacijos požymiai nėra labai įspūdingi ir dar reikia stipriai tobulinti esančią sistemą. Vienas iš ribotumų, trukdančių Lietuvos aukštosioms mokykloms didinti savo konkurencingumą ir patrauklumą bendrojoje Europos aukštojo mokslo erdvėje, yra jungtinių studijų programų rengimo, jų kokybės vertinimo, jungtinių laipsnių diplomų išdavimo ir jų pripažinimo reglamentavimo stoka. Nevalstybinės aukštosios mokyklos (19 iš 50) negauna lėšų kursų ir studijų programų rengimui užsienio kalbomis – tai sąlygoja nesubalansuotą Lietuvos aukštųjų mokyklų gebėjimą pritraukti užsienio šalių studentus. Grėsminga tendencija – kasmet Lietuvos aukštosioms mokykloms didėja tiek legalių, tiek nelegalių konkurentų – užsienio šalių aukštojo mokslo teikėjų. Nepaisant tam tikrų nacionaliniame lygmenyje žingsnių link aukštojo mokslo internacionalizaciją reglamentuojančių norminių aktų kūrimo ir paramos jai, dar stokojama reikalingų norminių aktų bazės tiek internacionalizacijos skatinimui, tiek jos kokybės apsaugai.

### **1.3. Erasmus programa ir jos įsisavinimas Lietuvoje**

Instituciniame lygmenyje Lietuvos universitetuose aukštojo mokslo internacionalizacija labiausiai reiškiasi per tarptautinį – Erasmus programos mokslinio personalo ir studentų organizuotą mobilumą. Studentų ir dėstytojų atvykstančio ir išvykstančio mobilumo skaičiai kasmet didėja. Todėl svarbu detaliau pristatyti šios programos tikslus, veiklą Europos Sąjungoje bei Lietuvoje.

Iki 2007 m. Erasmus buvo Socrates programos paprograme. Nuo 2007 m. iki 2013 m. Erasmus pradėta vykdyti pagal naują Mokymosi visą gyvenimą (*Life-Long Learning*) programą. Ji akcentuoja žmonių, gyvenančių visose šalyse, galimybę gerinti ir tobulinti mokymosi patirtį, taip pat padėti vystyti švietimo ir mokymo sektorių visoje Europoje. Programos, kurios biudžetą sudaro apie 7 bilijonus eurų 2007–2013 metams, fondai yra skirstomi mainams, studijoms ir tinklo veikloms. Iki 2012 m. į ją tikimasi įtraukti 3 milijonus studentų. Be studentų mainų yra numatytos ir kitos veiklos, pavyzdžiui, dėstytojų mainai, naujų studijų programų rengimas, praktikų atlikimas.

Remiantis Mokymosi visą gyvenimą programos nuostatais: „Svarbiausias Mokymosi visą gyvenimą programos prioritetas yra stiprinti švietimo ir mokymo vaidmenį siekiant Lisabonos tikslo – paversti ES konkurencingiausia žiniomis paremta ekonomika pasaulyje, kuriai būdinga tvari ekonomikos plėtra, kuriama daugiau ir geresnių darbo vietų ir pasiekta geresnė socialinė sanglauda. Visose šios programos paprogramėse pirmenybė teikiama projektams, kurie remia ir skatina

dalyvaujančiųjų šalių nacionalinių mokymosi visą gyvenimą strategijų kūrimą ir stiprina bendradarbiavimą tarp atskirų švietimo bei mokymo sistemos dalių, stiprina mokymuisi visą gyvenimą palankią aplinką ir remia bendrųjų gebėjimų įgijimą” (Europos komisija, 2010).

Mokymosi visą gyvenimą programa skirstoma į 4 subprogramas (2 lentelė).

2 lentelė. Mokymosi visą gyvenimą programos struktūra

Programos pavadinimas	COMENIUS	ERASMUS	LEONARDO DA VINČI	GRUNDTVIG
Segmentas	Mokyklinis ugdymas	Aukštasis mokslas	Profesinis mokymas	Suaugusiųjų švietimas
Pagrindinis tikslas	Comenius programa turėtų įtraukti mažiausiai 3 milijonus mokinių sujungtose švietimo veiklose per programos laikotarpį.	Erasmus programa turėtų įtraukti daugiau nei 3 milijonus studentų nuo pat programos veiklos	Leonardo da Vinči programa turėtų padidinti 80 000 darbo vietų iki programos pabaigos.	Grundtvig turėtų paremti 7000 asmenų mobilumą suaugusiųjų švietimo procese iki 2013 m.

Lentelė sudaryta autorės remiantis: Europos komisijos tinklalapio informacija, 2010. [interaktyvus], žiūrėta – 2010–12–25, prieiga <[http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc80\\_en.htm](http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc80_en.htm)>

Erasmus – didžiausia pasaulyje studentų mainų programa, pradėta vykdyti 1987 m. Programa pavadinta filosofo, teologo ir humanisto Erazmo Roterdamiečio (1465–1536) vardu. Jis gyveno ir dirbo daugelyje Europos šalių siekdamas praplėsti savo žinias, įgyti daugiau patirties, naujų išvalgų. Erasmus yra ne tik švietimo programa – ji jau tapo socialiniu ir kultūros reiškiniu. Erasmus teikia ne tik galimybę mokytis ir semtis patirties, bet taip pat sukuria atvirumo ir tolerancijos erdvę. Programa skatina kultūrų dialogą ir ragina jaunimą mąstyti „europietišškai“ – neapsiriboti savo šalimi ne tik studijuojant, bet ir ieškant darbo.

Erasmus ir kitų tarptautinių švietimo programų svarbą pabrėžia ir Inga Juknytė – Petreikienė savo darbe „*Internacionalizuotos studijos – šiuolaikiniai darbo rinkai reikalingų bendrųjų kompetencijų ugdymo sąlyga*“. Ji nurodo, kad globalizuotame kontekste darbo rinkos mobilumas ir kultūriniai bendruomenių bei darbo vietų skirtumai reikalauja, kad studentai turėtų geresnį supratimą ir gebėjimus dirbti bei gyventi kultūriškai įvairioje ar skirtingoje aplinkoje. Dėl šios priežasties absolventams yra būtina tarpkultūrinė kompetencija ir tarptautinė patirtis, siekiant sėkmingos jų integracijos į šiuolaikinę



darbo rinką. Todėl aukštosioms mokykloms tenka didelė atsakomybė parengti studentus dirbti naujame tarptautiniame kontekste, tenkinant verslo ir visuomenės poreikius. Taip pat atlikti tyrimai rodo, kad internacionalizuotos studijos efektyviai ugdo bendrąsias žinias bei įgūdžius, kaip sudėtinius tarpkultūrinės kompetencijos turinio bei struktūros elementus, būtinus šiandieninėje globalioje, daugiakultūrinėje darbo rinkoje. Studentų studijos ar stažuotės užsienyje leidžia turimas bendrąsias kompetencijas tobulinti, įtvirtinti realiomis tarptautinėmis– tarpkultūrinėmis sąlygomis (Juknytė – Petreikienė, 2008).

Erasmus programoje gali dalyvauti 27 ES šalys, taip pat Islandijos, Lichtenšteino, Norvegijos ir Turkijos aukštųjų mokyklų studentai ir personalas. Šveicarija ir Kroatija iki 2011 m. programoje dalyvauja neoficialiai kaip „tylieji partneriai” (t. y. Europos Komisija neskiria lėšų Erasmus programos veiklų vykdymui šiose šalyse, tačiau mainai vyksta pagal šios programos taisykles). Nuo 2011–2012 m. Šveicarija ir Kroatija – visavertės programos dalyvės (Vilniaus universitetas, 2010). Programoje gali dalyvauti tik institucijos, turinčios Erasmus Universiteto Chartiją (toliau – EUC). Šiuo metu Europoje yra ~2500 EUC turėtojų. Programoje dalyvauja apie 90% Europos aukštojo mokslo įstaigų (2000 įstaigų 31 šalyje). Erasmus programos teikiamomis galimybėmis išmėginti savo jėgas ir patobulėti jau pasinaudojo per milijoną studentų. Pagal savo fakulteto dėstytojų su užsienio partneriais sudarytas sutartis studentai gali išvykti studijuoti į kurią nors programoje dalyvaujančią šalį 3–12 mėn. laikotarpiui (KTU, 2010).

Erasmus programa yra atvira visų tipų aukštosioms mokykloms, apima visas studijų kryptis bei lygius (pagrindines studijas, magistrantūrą, doktorantūrą) ir remia (KTU 2010):

- ☞ studentų mobilumą studijoms ir praktikoms;
- ☞ dėstytojų ir kito personalo mobilumą;
- ☞ intensyvių Erasmus kalbos kursų organizavimą (EILC);
- ☞ daugiašalius projektus: tarptautinių intensyvių programų kūrimą ir vykdymą (IP), jungtinių studijų programų kūrimą (CD), tematinius tinklus (TN);
- ☞ projektus, skirtus bendradarbiavimui tarp aukštojo mokslo institucijų ir įmonių.

2010 birželio mėnesį oficialioje Europos komisijos svetainėje buvo paskelbti duomenys, kurie akcentavo, kad 2008–2009 m. rekordinis studentų skaičius pasinaudojo programos Erasmus teikiama ES parama ir išvyko į užsienį studijuoti bei įgyti darbo patirties įmonėse. Remiantis paskelbtais naujausiais duomenimis, maždaug 200 000 aukštųjų mokyklų studentų gavo stipendiją mokslams ar praktikai užsienyje. Palyginti su praėjusiais mokslo metais, tokių studentų skaičius išaugo 8,7 proc., o nuo šios programos atsiradimo, t. y. nuo 1987 m., daugiau nei 2 mln. jaunų europiečių pasinaudojo programos Erasmus lėšomis. Labiausiai išaugo praktika užsienio įmonėse atliekančių studentų skaičius

(daugiau nei 50 proc., palyginti su praėjusiais metais). Be to, dėstyti ar mokytis į vieną iš 31 Europos šalies, dalyvaujančios programoje Erasmus, pernai išvyko daugiau nei 36 000 aukštojo mokslo įstaigų darbuotojų (Europos komisija, 2010).

Lietuvoje struktūrinius fondus, susijusius su švietimu, administruoja Švietimo mainų paramos fondas. Tai yra Lietuvos agentūra, kuriai pavesta administruoti *Mokymosi visą gyvenimą* programą bei kitas Europos Komisijos ir LR Vyriausybės finansuojamas iniciatyvas švietimo ir profesinio mokymo srityje. Švietimo mainų paramos fondo tikslas – padėti Lietuvos žmonėms pasinaudoti tarptautinio bendradarbiavimo projektų teikiamomis galimybėmis. Fondo darbuotojai konsultuoja besidominčiuosius, teikia informaciją apie įvairias švietimo ir profesinio mokymo programas bei veiklas (SMPF, 2010).

Svarbu pabrėžti, kad nuo 2007 m. daugiau nei trečdalis Lietuvos vidurinių mokyklų dalyvavo Europos partnerystės projektuose, daugiau nei 7000 Lietuvos aukštųjų mokyklų studentų ir beveik 3000 dėstytojų įgijo patirties studijuodami ar dirbdami ES šalyse pagal Erasmus programą, apie 5000 asmenų pasinaudojo Leonardo da Vinči mobilumo projektų teikiamomis galimybėmis. Nuo 2000 metų jau daugiau nei 3000 užsieniečių pasirinko Lietuvą studijuoti ir laikinai gyventi. Socrates ir Leonardo da Vinči programos pirmąkart suteikė Lietuvos pedagogams ir studentams galimybę dalyvauti Europos bendradarbiavimo ir tarptautinio mobilumo projektuose (SMPF, 2010). Lietuvoje Erasmus programoje dalyvauja 39 Lietuvos švietimo įstaigos, jų sąrašas pateikiamas 1 priede. Aktyvus aukštųjų mokyklų dalyvavimas Erasmus programoje skatina akademinės bendruomenės tarpkultūrinę komunikaciją, kompetenciją, tobulina užsienio kalbų, kultūrų skirtumų žinias.

Apibendrinant svarbu akcentuoti, kad Mokymosi visą gyvenimą programa prisideda prie šiuo metu aktualios ir aktyviai veikiančios aukštojo mokslo internacionalizacijos, ypač svarbi Erasmus subprograma. Nepriklausomi tyrimai rodo, kad Erasmus programa daro didelį ir įvairialypį poveikį: programos dalyviai įgyja įgūdžių, kurie svarbūs tarpkultūriniame socialiniame kontekste, padidina įsidarbinimo galimybes, tobulina užsienio kalbos įgūdžius bei žinias apie kitą kultūrą, aukštojo mokslo įstaigų bendruomenė tampa tarptautinė, atsiranda naujų mokymo metodų ir naujų paslaugų, didėja valdymo gebėjimai, skatinami moksliniai tyrimai ir užmezgami ryšiai su verslo pasauliu.

## 2. TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS SVARBA INTERNACIONALIZUOTOSE STUDIJOSE

Siekiant atskleisti tarpkultūrinės komunikacijos svarbą internacionalizuotose studijose, šiame skyriuje pateikiama sąvokų „*tarpkultūrinė komunikacija*“ ir „*tarpkultūrinė kompetencija*“ interpretacija, jų sąsaja. Išskiriamos tarpkultūrinės komunikacijos problemos, jų atsiradimo priežastys, detaliau analizuojami kultūrinio šokio ir stereotipų požymiai, jų įtaka tarpkultūrinės komunikacijos efektyvumui. Ieškant būdų, kaip sumažinti tarpkultūrinių problemų įtaką ir pasekmes, analizuojama tarpkultūrinės kompetencijos ugdymo svarba ir modeliai.

### 2.1. Tarpkultūrinės komunikacijos ir tarpkultūrinės kompetencijos samprata

Norint suvokti tarpkultūrinės komunikacijos esmę, pirmiausia reikėtų aptarti komunikacijos ir kultūros sąvokas, nes šie du komponentai persipina tarpkultūrinės komunikacijos procese.

Sąvoka „*komunikacija*“ mokslinėje sferoje apibrėžiama labai skirtingai, pavyzdžiui F. Dance identifikavo 15 skirtingų konceptualinių termino komponentų, o jo kolega C. Larson surinko 126 „komunikacijos“ apibrėžimus (Lustig, 2006). Tinkamiausias ir padedantis atskleisti tarpkultūrinės komunikacijos specifiškumą apibrėžimas, V. Pruskaus teigimu, yra toks:

*Komunikacija* – informacijos (norų, minčių, jausmų, idėjų, faktų, vertybių) tarp individų perdavimo – priėmimo procesas elektriniais signalais, neverbalika (gestais, mimika, laikysena), žodžiais ar raštu (Pruskus, 2004). Be komunikacijos neįmanomas prasmingas bendravimas ir bendradarbiavimas tarp žmonių. Bendraujant gaunama ne tik informacija, leidžianti efektyviai siekti savo tikslų, bet ir susipažįstama su įvairių kultūrų ypatumais.

Kita svarbi sąvoka – kultūra. Jos apibrėžimų mokslinėje literatūroje taip pat yra labai daug. A. L. Kroeber ir C. Kluckhohn išleido knygą, kurioje skirtingi sąvokos „kultūra“ apibrėžimai pateikiami dviejuose šimtuose puslapių (Lustig, 2006). Tačiau šiame darbe iš jų gausybės svarbu atrasti tinkamiausią, kuris padėtų atskleisti, kaip kultūra prisideda prie žmonių simbolinių procesų. M. Lustig siūlo šį apibrėžimą: „*Kultūra* yra išmokstama struktūra apie tikėjimą, vertybes, normas ir socialines praktikas, kurios įtakoja didelių susijusių grupių elgesį.“ (Lustig, 2006). Kultūra yra išmokstama per suvokimą, kuris formuojamas įvairiais veiksniais: gimimo ir augimo vieta, kalba, supančiais žmonėmis, aplinka, psichologiniais stimulais. Nėra dviejų individų, kurie matytų pasaulį vienodai, kadangi jie negauna visiškai vienodų stimulų ir nesidalija taip pačiais fiziniais jutimo receptoriais. Žmonės žino tik tai, ką jie asmeniškai suvokė ir jie negali būti tikri, kad kažkas kitas tą patį objektą suvokė taip pat.

Taigi komunikacija yra procesas, kultūra – terpė, per kurią komunikacija yra formuojama ir interpretuojama. Šie du aspektai sudaro tarpkultūrinės komunikacijos branduolį, kuris padeda pasiekti šiuos tikslus (International Encyclopedia of Business and Management, 2002):

1. *Informuoti* – tai informaciją perduoti tam tikram gavėjui;
2. *Išsiaiškinti* – tai gauti papildomos informacijos apie procesus, požiūrius, veiksmus ir kt.;
3. *Įtikinti* – tai bendravimu, kontaktais paveikti žmones, pakeisti jų elgesį ar požiūrį

Santykis tarp kultūros ir komunikacijos yra svarbus bei įdomus daugeliui disciplinų. Dėl šios priežasties dauguma panašių terminų buvo pradėta naudoti apibūdinant komunikacijos ir kultūrų sandūrą: *skirtingų kultūrų komunikacija* (cross – cultural), *tarptautinė komunikacija* (international), *intrakultūrinė komunikacija* (intracultural), *tarpetninė komunikacija* (interethnic) ir *tarprasinė komunikacija* (interracial) (Lustig, 2006). C. Lillian savo darbe išskiria tarpkultūrinei komunikacijai artimą apibrėžimą – *kultūrinė inteligencija*. Skirtumai tarp šių terminų atrodo nežymūs, tačiau yra labai svarbūs (3 lentelė).

3 lentelė. Tarpkultūrinei komunikacijai artimos sąvokos

SĄVOKA	REIKŠMĖ
Intrakultūrinė komunikacija	Komunikacija tarp tos pačios kultūros narių. Ji apima visas komunikacijos formas tarp rasinių, etninių ar kitų subkultūrų narių.
Tarprasinė komunikacija	Komunikacija (kuri yra susijusi su fizine charakteristika) tarp skirtingų rasių atstovų. Ši komunikacijos forma gali arba ne būti tarpkultūrinė.
Tarpkultūrinė komunikacija	Tai komunikacija tarp skirtingų kultūrų atstovų.
Tarpetninė komunikacija	Komunikacija tarp tos pačios rasės, bet skirtingos etninės kilmės narių.
Tarptautinė komunikacija	Komunikacija greičiau tarp tautų ir vyriausybių nei tarp individų.
Skirtingų kultūrų komunikacija	Konkrečios idėjos ar koncepcijos nagrinėjimas daugelio kultūrų viduje siekiant palyginti vieną kultūrą su kita suinteresuotumo aspektu: apima tos pačios kultūros žmonių bendravimo palyginimas su kitos kultūros žmonių bendravimu.
Kultūrinė inteligencija	Gebėjimas atskleisti tam tikrus veiksmus, įtraukiant sugebėjimus ir kokybę, kurie yra kultūriškai susiję su kitų vertybėmis ir pasaulėjauta.

Šaltinis: sudaryta autorės pagal Lustig, M. 2006. Intercultural competence: interpersonal communication across cultures, 52–53 psl. ir Lillian, C. 2007. Intercultural business communication, 11–12 psl.

Taigi tarpkultūrinė komunikacija įvyksta, kai dideli ir svarbūs kultūriniai skirtumai sukuria skirtingas interpretacijas ir lūkesčius apie tai, kaip reikia komunikuoti kompetentingai (Lustig 2006).

Remiantis A. Mockaičio (2002), V. Baršauskienės (2005), V. Pruskaus (2004) pateiktais tarpkultūrinės komunikacijos apibrėžimais galima išskirti tarpkultūrinei komunikacijai būdingus požymius:

- ☞ Tarpkultūrinė komunikacija – tai studijų sritis, kuri tiria, kaip skirtingų kultūrų žmonės stengiasi bendrauti tarpusavyje;
- ☞ Tarpkultūrinė komunikacija – tai informacijos keitimosi procesas tarp skirtingų kultūrų atstovų;
- ☞ Tarpkultūrinė komunikacija gali būti simbolinė, interakcinė, transakcinė bei kontekstinė.
- ☞ Tarpkultūrinės komunikacijos tikslas – padėti komunikuoti su kitų kultūrų atstovais kompetentingai.

Kalbant apie sėkmingą tarpkultūrinę komunikaciją labai dažnai naudojama sąvoka „tarpkultūrinė kompetencija“. Paradoksalu, nors šis terminas vis plačiau vartojamas, nėra priimta bendro ir universalus apibrėžimo. Vieni mokslininkai pabrėžia globalias žinias, kiti jautrumą, dar kiti akcentuoja asmeninius sugebėjimus. Vis dėlto akivaizdu, kad tai yra kompleksas, susidedantis iš įvairių sugebėjimų ir žinių. Nors mokslinėje literatūroje dauguma autorių „tarpkultūrinę kompetenciją“ aiškina panašiai, naudinga paanalizuoti pateikiamus apibrėžimus ir išskirti būdingas charakteristikas (4 lentelė).

4 lentelė. Sąvokos „tarpkultūrinė kompetencija“ apibrėžimai

Tarpkultūrinės kompetencijos apibrėžimas	Autorius arba šaltinis
Tarpkultūrinė kompetencija – tai sugebėjimas sėkmingai komunikuoti su kitos kultūros atstovais.	Laisvoji enciklopedija „Wikipedija“ (2006)
Tarpkultūrinė kompetencija – individo sugebėjimas analizuoti ir suprasti situaciją, kaip žmonės arba jų grupės iš skirtingų kultūrų kontaktuoja, bei išspręsti kylančias problemas profesionaliai.	A. E. Fantini (2007)
Tarpkultūrinė kompetencija – tam tikrų komponentų rinkinys, kurį sudaro įvairios kilmės, įvairiai pasireiškiančios žinios, gebėjimai, savybės, nuostatos, veikiantys pažintinius ir elgsenos procesus tarpkultūriniame kontekste.	R. L. Wiseman (1993)
Tarpkultūrinės kompetencijos – žinios ir gebėjimai, vertybės ir požiūriai, sudarantys galimybes sėkmingai gyventi ir efektyviai dirbti įvairialypėje kultūrinėje aplinkoje.	I. Juknytė – Petreikienė, K. Pukelis (2007)

Lyginant šiuos apibrėžimus svarbu pastebėti, kad pirmasis yra neišsamus, akcentuojantis tik tai, kad tarpkultūrinė kompetencija – tai sėkminga komunikacija. Tačiau lieka neaiški „sėkmingumo“ sąvoka – kas ją sudaro ir kaip tai pasiekti. Antrasis svarbus, jog pabrėžia kompetencijos svarbą ir tikslą.

Trečiasis teigia, jog tarpkultūrinė kompetencija yra komponentų rinkinys – žinių, gebėjimų, savybių bei nuostatų, veikiančių pažintinius ir elgsenos procesus tarpkultūriniame kontekste. Jis pakankamai išsamus, nes išvardija, kas sudaro kompetenciją, tačiau jame nėra paminėtas vertinimas, kaip pasiekti, kad kompetencijos lygis būtų aukštas, taip pat nepaaiškina, kam tarpkultūrinė kompetencija yra reikalinga. Paskutinis apibrėžimas išsamiausias, kadangi pabrėžiama, kad kompetencija yra žinios, gebėjimai, pateikiama jos paskirtis.

Taigi, apibendrinant apibrėžimus galima išskirti tarpkultūrinei kompetencijai būdingus bruožus:

- ☞ Tarpkultūrinė kompetencija – tai sugebėjimas sėkmingai komunikuoti su skirtingų kultūrų atstovais.

- ☞ Tarpkultūrinę kompetenciją sudaro komponentų rinkinys – žinių, gebėjimų, savybių, nuostatų, požiūrių, vertybių. Jie veikia pažintinius ir elgsenos procesus tarpkultūriniame kontekste.

- ☞ Tarpkultūrinė kompetencija vyksta, kai kontaktuoja žmonės arba grupės, atstovaujančios skirtingoms kultūroms.

- ☞ Tarpkultūrinės kompetencijos tikslas – padėti išspręsti problemas, kylančias tarp skirtingų kultūrų atstovų, profesionaliai ir efektyviai siekti savo tikslų.

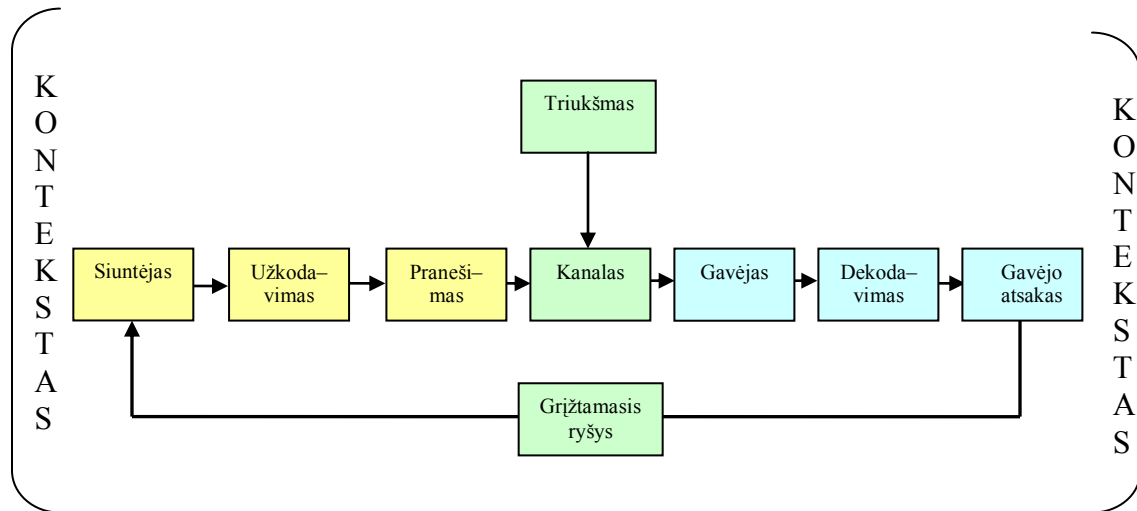
Komunikacija tarp įvairių kultūros atstovų tampa svarbia sudarant politinius, ekonominius ir kitokio pobūdžio susitarimus. Todėl nuo kultūros suvokimo, nuo sugebėjimo susikalbėti su užsienio atstovais priklauso svetur praleisto laiko kokybė ir pasiekti tikslai. Svarbu suvokti, kad tarpkultūrinė komunikacija yra procesas, veiksmas, kai du ar daugiau skirtingų kultūros atstovų bendrauja tarpusavyje, o kompetencija tai sudėtinė šio proceso dalis, kurios siekiamybė paversti tą bendravimą kokybišku ir efektyviu. Taigi galima sakyti, kad tarpkultūrinė kompetencija yra viena iš tarpkultūrinės komunikacijos sudedamųjų dalių.

## **2.2. Tarpkultūrinės komunikacijos problemos ir jų atsiradimo priežastys**

Spartėjant visuomenės globalizacijos procesui, intensyvėjant laisvam prekių, asmenų bei kapitalo judėjimui, kaip niekad aktualiu tampa visapusiškas kitų kultūrų atstovų mentaliteto ir elgesio ypatumų pažinimas. Skirtingos kultūros skiriasi savo istorija, individualumu, religija, kalba, menu ir kitais aspektais. Žmonės, priklausantys skirtingoms kultūroms, skirtingai vertina išsilavinimo, pareigų svarbą, turi savitą požiūrį į laiką, etiketą, elgesio manieras. Neįvertinus kultūrinių skirtumų, komunikacijos procese gali kilti nesusipratimų (Gibson, 2008). Kaip vyksta komunikacija tarp skirtingų kultūrų atstovų, pateikiama 2 paveiksle.

## 2 paveikslas. Tarpkultūrinės komunikacijos modelis

Šaltinis: Gibson, R. 2008. *Intercultural Business Communication*, 9 psl.



Paveiksle vaizduojama, kaip idėja arba jausmas ateina iš šaltinio, tada siuntėjas jį užkoduoja, suteikdamas jam simbolius, ir sukuria pranešimą, kuris yra siunčiamas per kanalą – terpę, naudojamą komunikacijai. Tuomet pranešimą priima skirtingos kultūros atstovas – gavėjas, jį dekoduoja ir reaguoja į priimtą informaciją. Kontekstas šioje schemeje yra aplinka arba kultūra, kurioje vyksta komunikacija. Veiksniai, iškraipantys siunčiamą informaciją, vadinami triukšmu (Gibson, 2008). Nors šis procesas atrodo labai paprastas, iš tikrųjų yra sudėtingas. Nesusipratimų kyla tuomet, kai vienas asmuo iššifruoja (dekoduoja) žinių viename kontekste, remdamasis savo pažiūromis, normomis ir vertybėmis, priimtinomis žmonėms jų kultūroje. Kitas žmogus tą pačią informaciją supranta kitam kontekste – sunkumai atsiranda dėl to, kad skirtingų kultūrų žmonės daug kuo skiriasi (Misevičius, 2007). Kyla klausimas, kas formuoja kultūrų skirtumus ir dėl kokių priežasčių jie atsiranda?

Dauguma autorių išskiria skirtingus faktorius, sąlygojančius tarpkultūrinius skirtumus. P. Zakarevičius išskiria šiuos nacionalinius bruožus, sukuriančius specifines, tik tai tautai būdingas elgesio, bendravimo normas, formuojančius faktorius:

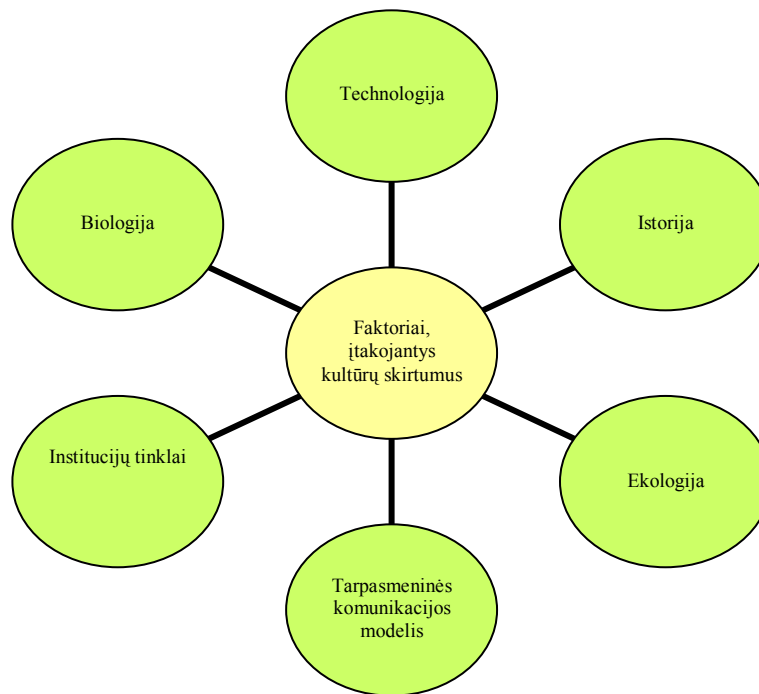
- ☞ Gyvenimo būdas ir gamyba;
- ☞ Tautinė pasaulėžiūra;
- ☞ Religija;

- ☞ Valstybingumo tradicijos;
- ☞ Žmonių asmeninio charakterio ypatybės (Zakarevičius, 2002).

Kaip teigia M. Lustig, kultūrų skirtumai yra kuriami ir palaikomi jėgų komplekso, kuris giliai įsiterpęs tarp kultūros narių (Lustig, 2006). Apibendrinamas daugelį teorijų jis išskiria šešias jėgas, įtakančias kultūrų skirtumus (3 paveikslas).

### 3 paveikslas. Jėgos, įtakančios kultūrų skirtumus

Šaltinis: sudaryta pagal Lustig, M. 2006. *Intercultural competence: interpersonal communication across cultures*, 34–44 psl.



Autorius šiuos elementus paaiškina taip (Lustig, 2006):

1. *Istorija* – unikali patirtis, kuri tapo kultūros kolektyvine išmintimi. Karai, paveldėtos taisyklės, religinė praktika, ekonominiai padariniai, svarbiausi įvykiai, įstatymų leidimas yra istorinis vystymasis, prisidėjęs prie kultūrinių skirtumų. Vienas iš pavyzdžių, įrodančių šį teiginį: juodąja mirtimi vadinamas maras buvo plačiai pasklidęs beveik visoje Europoje, jis įtakojo ir paveikė vėlesnių kartų įsitikinimus bei elgesio modelius.

2. *Ekologija*. Išorinė aplinka, kurioje kultūros gyvena, vadinama kultūros ekologija. Ją sudaro tokios fizinės jėgos kaip klimatas, kintantis vėjas, vyraujantis reljefas, vandenynų



susidarymas bei galimybė susirasti maistą ar kitas neapdirbtas medžiagas. Dažnai kultūros ekologijos įtaka lieka nepastebėta, nes klimatas ir aplinka yra pastovi jėga. Pavyzdžiui, aukšto lygio įsitraukimas ir artimesnė distancija bendraujant būdinga kultūroms, kurios vystosi šiltame klimate, tokia kaip Indonezija, Lotynų Amerika, o žemo kontakto kultūros dažniausia aptinkamos šaltesniame klimate, kaip Skandinavijoje, Šiaurės Europoje, Anglijoje.

3. *Technologijos*. Išradimai, kuriuos kultūra sukūrė arba pasiskolino, vadinami kultūros technologijomis. Jos apima įrankius, ginklus, hidraulikos įrenginius, navigacinę pagalbą, popieriaus susegimą, spygliuotas vielas, balnakilpes ir t.t. Pasikeitimai technologijoje gali radikaliai pakeisti jėgų balansą, kuris palaiko kultūrą. Pavyzdžiui, balnakilpės leido mongolams užkariauti Aziją, nes leido jojikams suvaldyti ir kontroliuoti arklius kojomis, kol buvo kovojama su kardais rankose.

4. *Biologija*. Paveldėtos savybės, kurias kultūros nariai dalijasi, pavyzdžiui, genetinė struktūra, vadinama biologija. Nors yra neginčijama, kad genetiniai skirtumai tarp žmonių egzistuoja, yra vienodai aišku, kad biologija negali paaiškinti visų arba bent daugumos skirtumų tarp kultūrų. Tai įrodo studijų, kurios buvo atliktos JAV, rezultatai – dauguma intelekto koeficiento svyravimų yra nesusiję su kultūriniais skirtumais. Duomenys parodo, kad nors paveldėti skirtumai egzistuoja, dauguma skirtumų tarp žmonių grupių atsiranda dėl kultūrinio mokymo arba aplinkos priežasčių, nei dėl genetinių ar biologinių jėgų.

5. *Institucijų tinklai* – tai formalios organizacijos visuomenėse, kurios formuoja veiklą dideliame skaičiui žmonių. Jas apima valdymas, ugdymas, religija, darbas, profesinės sąjungos ir socialinės organizacijos. Institucinio tinklo svarbą gerai iliustruoja būdai, kuriais žmonės rutuliojo dvasingumo, praktinės religijos ir mirtingumo supratimą.

6. *Tarpasmeninės komunikacijos modelis*. Verbalinė ir neverbalinė akis į akį kodų sistema, kurią kultūra naudoja išreikšti reikšmes ir intencijas, vadinama tarpasmeninės komunikacijos modeliu. Jis apima ryšius tarp tėvų, brolių, seserų, giminaičių, kaimynų, darbuotojų ir kitus socialinius kontaktus. Skirtumai tarp tarpasmeninio bendravimo modelių lemia kultūrų skirtumus. Verbalinės komunikacijos sistemos, arba kalba, suteikia kiekvienai kultūrai kategorijų rinkinį ir skirtingumus, su kuriais formuojamas supratimas. Neverbalinė komunikacijos sistema suteikia informaciją apie reikšmes, susijusias su erdve, laiku, prisilietimu ir gestais. Visa tai padeda apibrėžti ribas tarp kultūros narių ir svetimų. Tarpasmeninės komunikacijos modelis yra svarbus palaikant kultūros struktūrą, nes tai yra kanalas, per kurį kultūra perduoda savo tikėjimus ir praktikas iš kartos į kartą.

Nors dauguma autorių pabrėžia nevienodas kultūrų skirtumų priežastis, svarbu suprasti, kad visos jos daugiau ar mažiau yra svarbios. Ir nors jos buvo aptariamoms atskirai kaip nepriklausomos jėgos,

įtakojančios ir padedančios vystyti kultūros modeliams, svarbu pabrėžti, kad visos jos yra persipynusios. Kiekviena atskira jėga veikia ir yra veikiamą kitų jėgų.

Kad ir kokios kultūros skirtingos būtų, mokslinėje arenoje bandoma sukurti jų vertinimo ir lyginimo kriterijus – kultūros modelius. Pasak, A. I. Mockaičio, kultūros modeliai grindžiami požiūriu, kad kultūrinės vertybės nėra tiek unikalios kiekvienoje kultūroje arba visuomenėje, kad jų nebūtų galima palyginti (Mockaitis, 2002). Yra daug autorių, pateikusių savo kultūros modelius. A. I. Mockaitis nurodo pagrindinius šios srities tyrinėtojus – T. Parsons ir E. Shils (1951), F. R. Kluckhohn ir F. L. Strodbeck (1961), D. J. Levison (1969), Edward T. ir Mildred R. Hall (1976), F. Trompenaars (1993), S. Schwartz (1994) (Mockaitis 2002:8–9). Tačiau dėl glaustos šio darbo apimties plačiau aptartas bus G. Hofstede (1983) kultūros modelis, kadangi jis, nors ir pritaikytas vadybos ir valdymo sričiai, reikšmingas tuo, kad kelia klausimą, kaip kultūrinės dimensijos galėtų lemti organizavimą ir situacijos valdymą. A. I. Mockaitis taip pat nurodo tokius argumentus:

☞ Visų kitų autorių kultūros modeliai yra konceptualiai arba statistiškai susiję su G. Hofstede kultūros dimensijomis;

☞ G. Hofstede yra pateikęs įrodymų, kad jo dimensijos koreliuoja su pakartotinių tyrimų rezultatais, ekonominiais rodikliais, kitais vertybių tyrimais, požiūriu į vadybą tyrimais, vartotojų tyrimų duomenimis, žmonių teisių rodikliais, pardavimo duomenimis, demografiniais duomenimis ir kitais veiksniais. Lig šiol nėra vienas kultūrinių dimensijų teoretikas nėra pateikęs tiek daug išorinių patvirtinimų;

☞ G. Hofstede duomenų bazė yra didžiausia pasaulyje, o jo taikoma panašių imčių parinkimo strategija imant vieną daugianacionalinę įmonę visose šalyse leidžia neabejoti, kad gautų skirtumų priežastys – kultūra (Mockaitis, 2002).

G. Hofstede remiasi vienu didžiausiu empiriniu tyrimu, kada nors padarytu apie kultūrinius skirtumus. 1970 m. tyrinėjo tarptautinės bendrovės IBM veiklos skirtumus. Remdamasis 72000 įmonės darbuotojų 40 šalyse apklausos duomenimis, G. Hofstede išskyrė tokias tarpusavyje susijusias dimensijas (Hofstede, 1983):

*Galios distancija* nurodo pakantumo mastą, iki kurio visuomenė priima tą faktą, kad galia institucijose ir organizacijose nelygiai paskirstoma tarp individų. Galios distancija kalba apie hierarchiją, pavyzdžiui apie tai, kas laikoma normaliu, kai priimami sprendimai;

*Neapibrėžtumo vengimas* nurodo apimtį, kaip visuomenė leidžiasi būti bauginama dviprasmiškų situacijų ir kaip bando išvengti jų, įvesdama taisykles ar kitas saugumo priemones. Neapibrėžtumo vengimas siejasi su tuo, ar žmonės mėgsta rizikuoti;

*Individualizmas/kolektyvizmas* nurodo apimtį iki kurių visuomenė yra laisvai susieta socialine sistema, kurioje tikimasi pasirūpinti tik pačiais savimi ir savo šeimomis, skirtingai nei glaudžioje socialinėje aplinkoje, kurioje žmonės skiria savųjų ir svetimųjų ratą ir tikisi savųjų palaikymo. Kolektyvinėse kultūrose žmonės jaučiasi susieti ir atsakingi už savo šeimas ir dažniausiai žiūri į save kaip į tam tikros grupės narius;

*Vyriškumas/moteriškumas* parodo laipsnį, iki kurio lytiškumas apsprendžia vyrų ir moterų vaidmenis visuomenėje. Ar, pavyzdžiui, darbų pasiskirstymas tarp vyrų ir moterų seminare yra „natūralus“, kai tarsi iš anksto žinoma, kuriuos namų ruošos darbus turi prisiiinti kiekvienas ir kiekviena;

*Orientavimasis laike* nurodo apimtį, iki kurios visuomenės sprendimai remiasi tradicijomis ir praeities įvykiais arba trumpalaikiais dabarties pasiekimais, ateities lūkesčiais.

Neturint pakankamai žinių apie tam tikrą kultūrą atsiranda tarpkultūrinės komunikacijos barjerai. Komunikacijos problemos – tai kliūtys efektyviai komunikacijai. Puikus pavyzdys yra galvos linktelėjimas. JAV tai reiškia supratimą, o Japonijoje šis gestas parodo, kad žmogus klausosi. Norint suprasti ir sėkmingai komunikuoti, galima laužyti barjerus ir kloti pagrindus abipusiam sutarimui bei pagarbai (Lillian, 2007).

Tarpkultūrinėje komunikacijoje dažniausiai pastebimos klaidingos nuostatos, sąlygojančios komunikacijos nesėkmę. Laray M. Barna išskiria šešias dažniausiai pasitaikančias kliūtis (5 lentelė).

5 lentelė. Tarpkultūrinės komunikacijos barjerai

Kliūtis/klaidingas mąstymas	Detalizavimas
Bendros kliūtys: suvokimas ir interpretacija	Tą patį dalyką žmonės suvokia skirtingais būdais, tai ypač akivaizdu tarpkultūrinėje komunikacijoje. Barjerą sukelia nenoras suprasti, kad suvokimas gali skirtis. Interpretacija reiškia, kaip interpretuojame kitų žmonių žodžius, veiksmus, kokią reikšmę jiems suteikiame. Tai sukelia kliūtis, nes žmonės yra linkę interpretuoti kitų žmonių veiksmus ir žodžius pagal savo kultūrą, nors kitos kultūros atstovai tais veiksmais norėjo pasakyti visai ką kitą.
Kalbos skirtumai	Žodynas, sintaksė, slengas, dialektas visa tai sukelia sunkumų kitos kultūros atstovui efektyviai komunikuoti.
Klaidingas neverbalinės kalbos suvokimas	Žmonės iš skirtingų kultūrų gyvena skirtingose jutimo realybėse. Jie mato, girdi, jaučia, netgi užuodžia tik tai, kad jiems turi reikšmę ar svarbą. Jie priima tik tai, kas tinka jų asmeniniam atpažinimo pasauliui ir interpretuoja jį savo kultūros rėmuose.
Prietarai ir stereotipai	Stereotipai padeda žmonėms sumažinti nežinomybės grėsmę siekiant padaryti pasaulį nuspėjamu. Stereotipai yra apibendrinantys, plačiai naudojami įsitikinimai, kurie

	suteikia konceptualų pagrindą, kuris padeda žmogui suvokti, kas aplink jį darosi. Stereotipai yra per daug sustabarėję, jie gali tapti kliūtimi interpretuojant situaciją (plačiau skaityti 2.3 poskyryje).
Polinkis vertinti arba etnocentrizmas	Etnocentrizmas – nuostata, kad ta visuomenė, grupė, kuriai žmogus priklauso, yra pranašesnė už kitas. Tai kitų kultūrų vertinimas pagal savo kultūros standartus. Žmonės pratę priimti arba atmesti veiksmą ir požiūrį kito žmogaus, labiau nei stengtis suprasti ir pateisinti. Kiekvienos kultūros atstovui jo gyvenimo būdas ir veikla atrodo tinkama, geriausia ir natūrali. Tai tampa tarpkultūriniu barjeru.
Aukštas susirūpinimas	Nerimas sukuria „vidinį triukšmą“ ir taip trukdo visapusiškai dalyvauti komunikacijoje. Kai esame susirūpinę dėl to, kad nežinome ką ir kaip daryti, esame linkę galvoti tik apie tą jausmą, ir tai trukdo pilnai dalyvauti komunikacijoje. Taip rūpinamės, kaip padaryti viską teisingai, kad atrodome žiopli ir darome elementarias klaidas. Esant didelei įtampai, sunku suprasti ir interpretuoti kalbą.

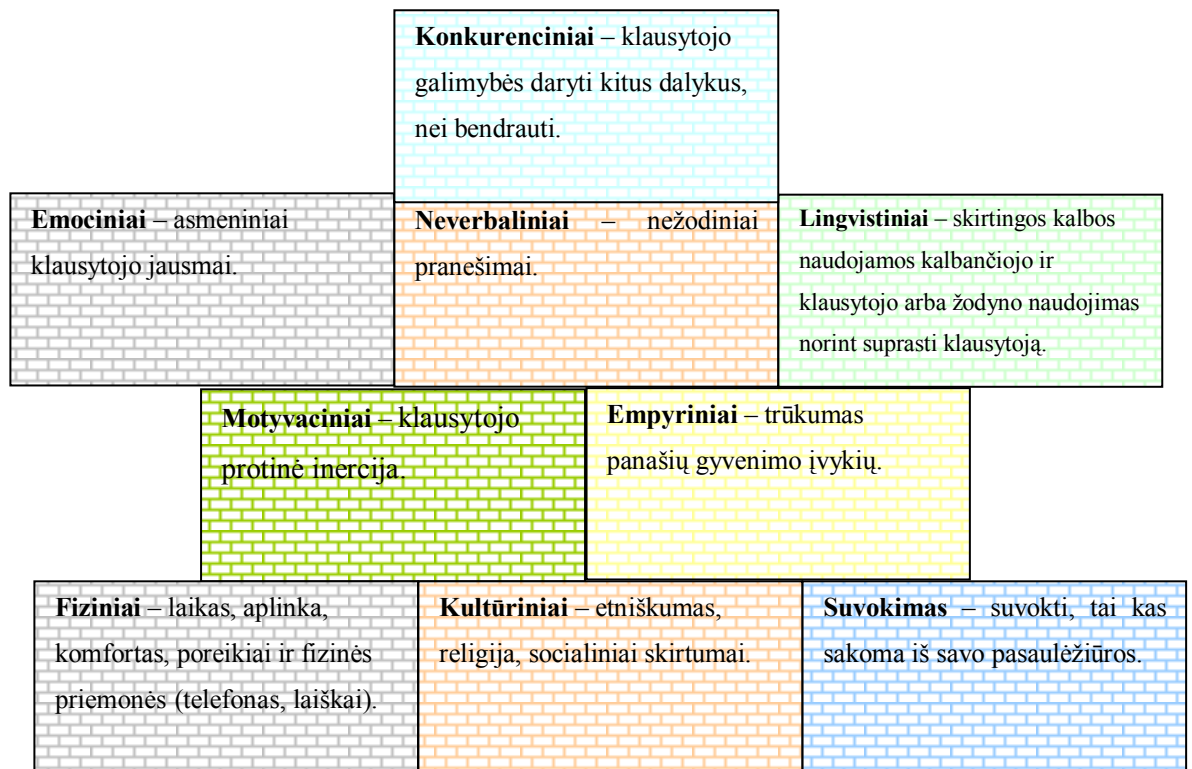
Šaltinis: Barna .L. M. 2003. Stumbling Blocks in Intercultural Communication [interaktyvus], žiūrėta – 2011-03-25, prieiga <[www.international-studies.aau.dk/f-2003/.../Tranberg6.doc](http://www.international-studies.aau.dk/f-2003/.../Tranberg6.doc)>.

Taigi, kultūra veikia kaip komunikacijos filtras, arba, naudojant Shannon ir Weaverio komunikacijos modelio terminus, kaip semantinio triukšmo šaltinis. Būdama interpretavimą lemiantis kontekstas, kultūra lemia, kaip koduojami ir suvokiami pranešimai. Kai komunikuoja du tos pačios kultūros atstovai, suvokimas yra labai panašus; tarpkultūrinėje komunikacijoje suvokimas skiriasi, todėl gali kilti sunkumų. Kuo skirtingesnės kultūros, tuo sunkumai gali būti didesni. Todėl tarpkultūrinės komunikacijos studijos turi padėti suvokti savo kultūrinius bruožus ir taip pat kitų kultūrų ypatumus.

C. Lillian apibendrindamas daugelio autorių modelius išskiria devynis tarpkultūrinės komunikacijos barjerus. Jie pateikiami žemiau esančiame 4 paveiksle.

#### 4 paveikslas. Tarpkultūrinės komunikacijos barjerai

Šaltinis: sudaryta pagal Lillian, C. 2007. *Intercultural business communication*, 12 psl.



Dar vienas plačiai visiems žinomas ir naudojamas kultūros barjerų modelis – „ledkalnis“. Jis vaizduoja kultūros elementus ir remiasi faktu, jog kai kurie iš jų yra aiškiai matomi, o tuo tarpu kiti sunkiai atrandami ir suvokiami. Šio modelio idėja yra ta, kad kultūra turi būti suprantama kaip ledkalnis: gali būti matoma tik virš vandens iškilusi viršūnė, kur kas didesnė ledkalnio dalis yra po vandeniu ir nematoma. Pastaroji gali sukelti daug problemų ir neaiškumų bendraujant su kitos šalies atstovais, todėl būtina papildomai domėtis svetimų kultūrų ypatumais (žiūrėti priedą Nr. 2).

Apibendrinant poskyrį svarbu paminėti, kad dažniausiai tarpkultūrinės komunikacijos problemos kyla dėl etnocentriškumo, verbalinių ir neverbalinių žinių, patirties stygiaus, emocijų, kultūrinių skirtumų. Svarbu suvokti, jog kompetentingas bendravimas tarp skirtingų kultūrų žmonių neatsiranda atsitiktinai. Jis iškyla kaip žinių ir suvokimo, kuri žmonės turi apie kitus žmones, jų motyvacija inicijuoti reikšmingą sąveiką ir jų sugebėjimo komunikuoti būdais, kurie yra priimtini kaip efektyvūs ir atitinkantys. Norint patobulinti tarptautinius santykius yra būtina mokytis bei mažinti susirūpinimą ir abejones apie kitos kultūros žmones, dalintis savo mintimis su jais ir įveikti neišvengiamus skirtumus, išskylančius dėl savito suvokimo ir lūkesčių.

### 2.3. Kultūrinio šoko ir stereotipų įtaka internacionalizuotų studijų studentams

Būseną, kurią studentai ar imigrantai neretai patiria atsidūrę kitoje šalyje, amerikiečių antropologas K.Oberg pavadino „*kultūriniu šoku*“. Mokslininkas tvirtina, kad įsiliejimas į naują kultūrą kiekvienam žmogui yra painus, trikdantis, dezorganizuojantis pergyvenimas. Toks stiprus nervinis sukrėtimas yra įtakotas naujų sąlygų, kai sensorinės, simbolinės, verbalinės ir neverbalinės sistemos, nenutrūkstamai palaikančios normalų gyvenimo būdą tėvynėje, atsisako adekvačiai veikti (Oberg, 1960). Buvo bandoma patikslinti kultūrinio šoko sąvoką, pabrėžiant skirtingus buvimo svetimose kultūroje aspektus. Atsirado terminai „kultūrinis nuovargis“ (Guthrie, 1975), „kalbos šokas“ (Smalley, 1963), „rolinis šokas“ (Byrnes, 1966) ir panašiai.

P.Bock aprašė kultūrinį šoką kaip emocinę reakciją, kuri kyla dėl to, kad žmogus nesupranta, negali kontroliuoti ar nuspėti/prognozuoti kitų elgsenos. Tokius išgyvenimus sukelia nepakankamas susipažinimas tiek su fizinėmis sąlygomis, tiek su socialine aplinka (papročiai, etiketas, ritualai ir kt) (Bock, 1970). Kiti autoriai kultūrinį šoką sieja su dar nesuvoktomis normomis ir lūkesčiais, ir iš to kylančiais sunkumais kontroliuojant situaciją ar ją numatant. Dėl to žmogus tampa nervingas, pasimetęs, neretai – apatiškas. Tokia būseną trunka tol, kol susiformuoja nauji kognityviniai konstruktai, reikalingi naujos kultūros supratimui bei atitinkamų elgesio modelių suformavimui (Oberg, 1960). V. Pruskus teigia, jog kultūrinis šokas nėra psichologinis sutrikimas, bet socialinio žinojimo, įgūdžių, reikiamų naujoje aplinkoje, trūkumas. Ištikus kultūriniam šokui asmeniui būdingi potyriai ir jausmai yra šie (Pruskus, 2004), (Oberg, 1960) :

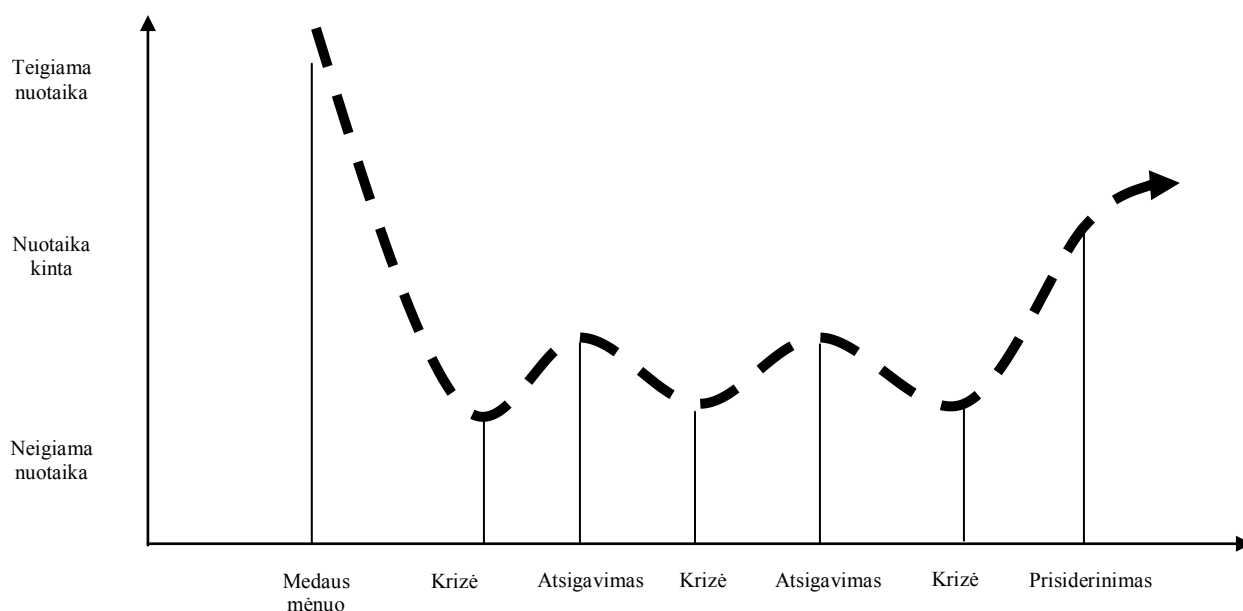
- ☞ Praradimo (draugų, socialinės padėties, profesijos, nuosavybės) jausmas;
- ☞ Išgyvenimas, jog nepažįstamos kultūros nariai „neįsileidžia“ į savo tarpą;
- ☞ Susipainiojimas vaidmenyse: ko buvo tikimasi ir su kokia realybe susiduriama, skirtingos vertybės, jausmų ir savęs identifikavimo sąmyšis;
- ☞ Nuostaba, pyktis, pasibjaurėjimas ir pasipiktinimas susidūrus su kultūriniais skirtumais;
- ☞ Bejėgiškumo jausmas nesugebant kovoti su nauja aplinka;
- ☞ Pykčio prieuoliai dėl nedidelių ir menkų nesklaidumų ar kliūčių;
- ☞ Nuolatinė baimė būti apgautam, apvogtam, sužeistam, įskaudintam.

K. Oberg teigimu, kultūrinio šoko simptomai gali būti ir fiziniai, ir psichologiniai. Fiziologiniai simptomai gali būti galvos skausmas, nemiga, persivalgymas, tam tikrų „paguodos“ produktų vartojimas, pvz., šokolado, alkoholio vartojimas, skrandžio skausmai ir kt. Psichologiniai simptomai gali būti įtampa, praradimo jausmas, atstūmimo jausmas (jaučiamasi atstumiamu ir nepriimamu),

pasimetimas, nerimas, bejėgiškumas, perdėtas rūpinimas higiena. Kultūrinis šokas gali sustiprinti kitus veiksnius, sukeliančius tarpkultūrinės komunikacijos kliūtis: stereotipizavimą, atmetimą.

Labai dažna tema kultūrinio šoko analizėje yra nerimastingumas. Mokslininkai įvardina ilgalaikį bendrą „cirkuliuojantį“ nerimą, kuris pasireiškia visose migranto ar atvykusiųjų elgsenos sferose. Taip pat įprastu reiškiniu laikomas pernelyg žemas pasitikėjimo savimi laipsnis, nepasitikėjimas aplinkiniais bei psichosomatiniai skundai. Atsidūrę naujoje kultūroje žmonės praranda išradingumą, betarpiškumą, spontaniškumą. Jie tampa pernelyg tvarkingi ir pedantiški, dažnai– net įkyrių veiksmų lygyje. Pojūtis, kad nekontroliuoja situacijos, kad yra nekompetentingas, neatitinka lūkesčių gali pasireikšti migranto pykčio protrūkiais, agresija, priešišku kitos šalies atstovų atžvilgiu.

Visi atvykusieji į kitą šalį išgyvena tuos pačius kultūrinio šokio etapus, skiriasi tik patyrimo forma, kuri priklauso nuo kelionės tikslo (5 paveikslas).



5 paveikslas. Kultūrinio šoko etapai

Šaltinis: sudaryta pagal Gibson, R. 2008. Intercultural Business Communication, 16 psl.

Pirmasis kultūrinio šoko etapas – **medaus mėnuo**. Pirmomis savaitėmis individas žavisi viskuo, kas nauja, jaučiasi pakylėtas euforijos bei pamalonintas šiltų, draugiškų vietos gyventojų santykių.

Antrasis – **krizė**. Ji ištinka bandant prisiderinti prie naujos kultūros, kuri iš esmės yra labai skirtinga. Patirti pojūčiai sukelia priešišku ir agresyvumą.

**Atsigavimo** etapą individas išgyvena, kai bando įsilieti į naujos kultūros visuomeninį gyvenimą, t.y. pradeda mokytis vietinės kalbos, suvokiami vykstantys aplinkui įvykiai, susipažįstama su

tradicijomis ir papročiais. Individas kelis kartus gali pergyventi krizės ir atsigavimo etapus, tai priklauso nuo jo asmenybės, kultūrinio atstumo (Gibson, 2008).

Paskutinis etapas – **prisiderinimas**. Atvykusieji, priimdami kitų papročius kaip normalų gyvenimo būdą, suvokia, jog naujoji kultūra turi tiek teigiamų, tiek neigiamų pusių. Pasikeitus požiūriui, prieinama riba, kai nustojama jaustis užsieniečiu (Pruskus, 2004).

Svarbu paminėti, kad adaptacijos stadijų koncepcija sukelia nemažai ginčų. Ne visi migrantai ir atvykusieji patiria pakylėjimo („medaus mėnesio“) stadiją arba kai kurie jokioje stadijoje nepatiria depresijos ir nerimo, su džiaugsmo pergyvena naują patyrimą ir sėkmingai adaptuojasi.

Vienintelis būdas, leidžiantis sumažinti iškylantį negatyvų kultūrinio šoko poveikį – mėginimas perprasti, suvokti, pažinti kitų gyvenimo būdą ir taisykles, t.y. iš dalies perimti jų vertybes ir adaptuoti savąsias, suvokti, kad visada egzistuoja bendravimo skirtumai (Pruskus, 2004). Apibendrinant – svarbiausi atvykusio į svetimą šalį studento ar emigranto sėkmingos adaptacijos svetimoje kultūroje rodikliai galėtų būti šie: pozityvių ryšių naujoje aplinkoje užmezgimas, kasdienių gyvenimiškų problemų išsprendimas (mokykla, šeima, butas, darbas), dalyvavimas naujos kultūros bendruomenės socialiniame bei kultūriniame gyvenime.

„Rojus yra ten, kur virėjai yra prancūzai, policininkai – britai, mechanikai – vokiečiai, meilužiai – italai ir kur viską organizuoja šveicarai. Pragaras yra ten, kur virėjai yra britai, policininkai – vokiečiai, mechanikai – prancūzai, meilužiai – šveicarai ir kur viską organizuoja italai.“ Tai vienas iš populiarių anekdotų, kurį išgirdę skirtingų tautų žmonės pritariamai nusijuokia. Tačiau tautų stereotipai gyvi ne tik anekdotuose, bet ir kasdienybėje.

Pirmasis stereotipo sąvoką socialine prasme pavartojo W. Lipmannas 1922 m. išleistoje knygoje „Visuomenės nuomonė“. Jis stereotipus apibrėžė kaip supaprastintą išankstinį požiūrį ne iš asmeninės žmogaus patirties, bet kylantį pažinus tarpinį objektą: mums apie pasaulį kalbama tol, kol pažįstame jį patirdami (Lipmann, 1922). W. Lipmanno įsitikinimu, stereotipai iškyla spontaniškai, jie yra tvirtovė, sauganti mūsų tradicijas, joje galime jaustis saugiai. Stereotipai paveikia naujos empirinės patirties formavimąsi ir pripildo naują viziją senomis struktūromis, patenka į tą pasaulį, kurį mes „įsisaviname“ atminties dėka. Nors stereotipų adekvatumo lygis pakankamai labilus, jie dažniausiai esti neadekvatūs objektyvios realybės atspindžiai, pagrįsti „žmogaus klaida“ priimti išankstinį įsitikinimą kaip viziją. Stereotipas dalija pasaulį į dvi dalis (kategorijas) – „žinomą“ ir „nežinomą“. Tai, kas žinoma, tampa sinonimu „gerai“, o tai, kas nežinoma, – „blogai“. Iš pradžių žmogus formuluoja objekto vaizdinį, vėliau jį „pamato“. Tas „pamatymas“ labai priklauso nuo esamų prototipų – „paveikslėlių galvoje“, kuriuos W. Lipmannas ir vadina stereotipais. Jo manymu, tai – melagingi, nekokybiški ir netobuli



vidutiniški dariniai, arba išankstiniai nusistatymai – „emociniai simboliai“, „fiksiuoti vaizdiniai“, turintys savo vertinamąjį elementą, kuris pasireiškia orientacija į emocinį bendravimą (Lipmann, 1922).

Reikia pastebėti, kad tyrėjai neturi vieningos nuomonės apie stereotipų prigimtį ir esmę. Vieni mano, kad visuomenės sąmonės stereotipas visuomet specialiai organizuotas ir funkcionuoja kaip tam tikras konkretus socialinis ženklas, kiti stereotipo formavimesi pabrėžia jutiminės patirties reikšmę. Treti sutinka su tuo, kad stereotipinis mąstymas susiformavo stichiškai, bet kartu nurodo, kad stereotipai palaikomi sąmoningai, pasitelkiant ir skiepijant į kasdieninę sąmonę apriorines pažiūras, persmelkiančias visas gyvenimo sritis.

Stereotipai atlieka tam tikras funkcijas komunikacijos procese:

*Santykinai patikimos informacijos perdavimo funkcija.* Susidūręs su kitos kultūros atstovu žmogus stengiasi prisiminti, ką jis yra girdėjęs apie šią kultūrą, jos narių elgesio ypatumus, ir bando šią informaciją pritaikyti konkrečiam atvejui. Pavyzdžiui, jei yra girdėjęs apie vokiečių punktualumą, tai savo partnerio veiksmuose ir elgesyje ieškos punktualumo apraiškų. Taigi punktualumo stereotipas, kurį žmogus turi susidaręs (ar jam sudarytas), tampa jam savotišku instrumentu vertinant tos kultūros atstovą ir tikintis iš jo atitinkamo elgesio. Tiesa, ne visada lūkesčiai pasiteisina, tačiau suformuotas stereotipas išlieka ilgam ir turi įtakos partnerio elgesio vertinimui.

V. Pruskus savo darbe išskiria šias stereotipų funkcijas (Pruskus, 2010):

*Orientacinė funkcija.* Stereotipizacijos dėka sukuriamas supaprastintas aplinkinio pasaulio vaizdas, paremtas tam tikrais stereotipais, kurie padeda suklasifikuoti įvairias socialines grupes ir atskirus individus pagal išankstinį numatymą ir tikėtis iš jų atitinkamo elgesio. Pavyzdžiui, daugelis neabejoja, kad iš čigono galima laukti apgaulės ir klastos. Toks nusistatymas iš anksto suformuoja ir atitinkamą elgesį šios etninės grupės atžvilgiu. Taigi stereotipai padeda „suskirstyti“ socialinę aplinką, atskiras socialines grupes bei individus ir taip supaprastinti svetimos kultūros priimtinumą.

*Santykinai patikimos informacijos perdavimo funkcija.* Susidūręs su kitos kultūros atstovu žmogus stengiasi prisiminti, ką jis yra girdėjęs apie šią kultūrą, jos narių elgesio ypatumus, ir bando šią informaciją pritaikyti konkrečiam atvejui. Pavyzdžiui, jei yra girdėjęs apie vokiečių punktualumą, tai savo partnerio veiksmuose ir elgesyje ieškos punktualumo apraiškų. Taigi, punktualumo stereotipas, kurį žmogus turi susidaręs (ar jam sudarytas), tampa jam savotišku instrumentu vertinant tos kultūros atstovą ir tikintis iš jo atitinkamo elgesio. Tiesa, ne visada lūkesčiai pasiteisina, tačiau suformuotas stereotipas išlieka ilgam ir turi įtakos partnerio elgesio vertinimui.

*Laikysenos nustatymo svetimos kultūros atžvilgiu funkcija.* Stereotipų dėka galima aiškiai atskirti savo ir svetimą etninę grupę. Stereotipizacija leidžia klasifikuoti aplinkinių elgesį ir paaiškinti jo

priežastis lyginant žinomus reiškinius, vertybes, tradicijas su kitos svetimos grupės vertybėmis ir tradicijomis. Šia prasme stereotipai padeda išsaugoti savos kultūrinės grupės pozityvų identitetą.

Tačiau kai stereotipai yra per daug sustabarėję, jie gali tapti kliūtimi interpretuojant situaciją. Stereotipai gali sukurti kliūtis komunikacijoje keliais būdais. Visų pirma dažniausiai jie pateikia klaidingas žinias: verčia individus galvoti, kad kokias nors priimtas nuomonė yra teisinga, kai iš tiesų ji tokia nėra. Bandymai patvirtinti stereotipus tyrimais dažnai įrodo, kad jie nėra paremti tikrais faktais. Pavyzdžiui, akivaizdu, kad visi britai negali gerti arbatos penktą valandą popiet, kaip teigia vienas iš stereotipų. Antra, stereotipai yra neteisingi ir trukdo komunikacijai vien dėl to, kad verčia komunikatorius galvoti, kad kokias nors plačiai paplitusi nuomonė yra teisinga ir ją galima pritaikyti kiekvienam individui – jei kuri nors tauta turi nesąžiningų žmonių stereotipą, dažnai manoma, kad visi tos tautos asmenys yra nesąžiningi, nors vargu ar tai įmanoma. Stereotipai išryškina kurią nors bruožą, ekstremumą, bet tai nereiškia, kad visa tauta yra tokia. Ne visi arabai yra teroristai, ir jei bendrausime su visais taip galvodami, neverta tikėtis sėkmingos komunikacijos. Trečia, stereotipai verčia interpretuoti asmens veiksmus per tam tikrą iškreiptą stiklą. Pavyzdžiui, jei manoma, kad visi kaukazietiškos kilmės žmonės yra nesąžiningi, ir matoma kaukazietį imantį daiktą iš automobilio, žmonės bus linkę manyti, kad jis ima ne savo daiktus. Nuolatinis stereotipų kartojimas juos sustiprina. Prie stereotipų stiprinimo ir kūrimo prisideda literatūra, filmai, žiniasklaida. Stereotipai lemia atrankinį tikrovės suvokimą – pastebime tuos dalykus, kurie patvirtina stereotipus, tačiau nepastebime tų, kurie tiems stereotipams prieštarauja (arba tada sakome, kad išimtis patvirtina taisyklę).

Taigi, stereotipai ir kultūrinis šokas išreiškia emocionaliai nuspalvintą, individų bendravimo ir sąveikos metu gautą socialinę ir psichologinę patirtį. Stereotipai pasižymi vientisumu, pastovumu, konservatyvizmu, emocionalumu, racionalumu. Kultūrinis šokas – atvykusio svetimšalio pasimetimu ir emocine disharmonija. Tad kyla klausimas, kaip sumažinti šių veiksnių, trukdančių efektyviai bendrauti ir patirti teigiamas emocijas svečioje šalyje, poveikį? Atsakymas vienas – tarpkultūrinių kompetencijų ugdymas.

#### **2.4. Tarpkultūrinės kompetencijos ugdymo svarba sprendžiant tarpkultūrinės komunikacijos problemas**

Šių dienų dinamiškoje tarpkultūrinėje aplinkoje ypač svarbus yra prisitaikymas, lankstumas, geros asmeninės charakteristikos ir mokymosi įgūdžiai. Būtent sugebėjimas mokytis, prisitaikyti, greitai persiorientuoti, tobulinti savo pažintinę bazę tampa esminiu aspektu, padedančiu laimėti, siekti asmeninių ir kolektyvinių tikslų tarpkultūrinėje terpėje. Siekiant sėkmingai dirbti ir studijuoti

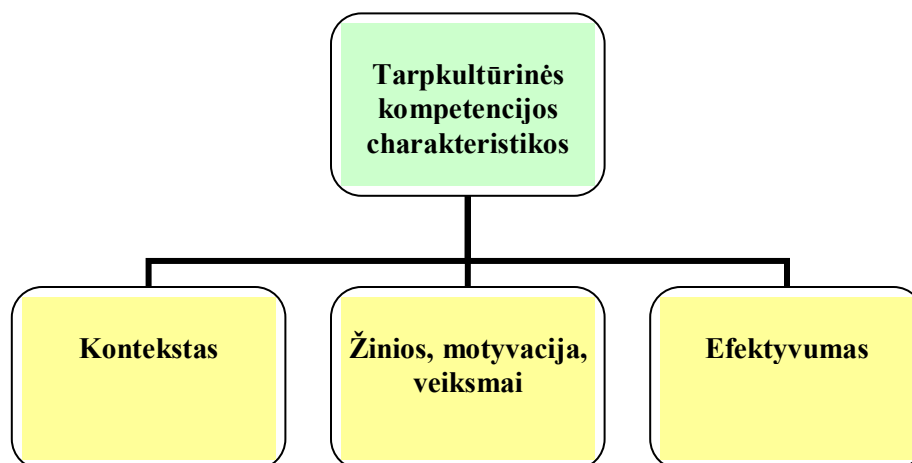
globalizacijos veikiamoje aplinkoje, išskyla svarbus iššūkis studentams ir dėstytojams – ugdyti tarpkultūrinę kompetenciją, kuri tampa savaime būtina, susijusi su gebėjimu pastebėti, suprasti ir toleruoti kultūrų įvairovę.

Tam, kad skirtingų kultūrų atstovai pasiektų savitarpio supratimą, būtinos žinios, gebėjimai, kuriuos įprasta vadinti *tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija*. Ši kompetencija rodo tarpasmeninio bendravimo patirties lygį, kuris leidžia sėkmingai bendrauti su kitos šalies partneriais ir siekti tikslų, įveikiant etnocentrizmą, kultūrinį uždaramą ir kitus tarpkultūrinės komunikacijos barjerus.

M. Lustig išskiria papildomas tarpkultūrinei kompetencijai būdingas charakteristikas, kurios pateikiamos 6 paveiksle.

#### 6 paveikslas Tarpkultūrinės kompetencijos charakteristikos

Šaltinis: sudaryta pagal Lustig, M. 2006. *Intercultural competence: interpersonal communication across cultures*, 66–71 psl.



☞ **Kontekstas.** Tarpkultūrinė kompetencija yra kontekstinė. Įspūdis ir sprendimas, kad asmuo yra kompetentingas susidaro dėl pagarbos santykių ir esamos situacijos kontekstui. Kompetencija yra priklausoma nuo santykių ir situacijos, kurioje komunikuojama. Vadinasi, kompetencija nėra asmeninis bruožas, tai labiau asociacijų charakteristika tarp asmenų.

☞ **Efektyvumas ir atitikimas.** Tiek tarpkultūrinė, tiek tarpasmeninė kompetencija reikalauja elgesio, kuris yra atitinkamas ir efektyvus. Kai kalbama apie atitinkamus veiksmus, turima galvoje elgesį, kuris yra pageidaujamas ir tinkamas kultūroje ir situacijoje.

☞ **Žinios, motyvacija ir veiksmai.** Tarpkultūrinė komunikacija reikalauja pakankamų žinių, tinkamos motyvacijos ir įgudusių veiksmų. Atskirai šie komponentai yra nepakankami pasiekti

tarpkultūrinę komunikaciją. Žinios remiasi pažinimo informacija, kurios reikia norint žinoti apie žmones, kontekstą ir normas, tinkamas tam tikroje kultūroje (Lustig, 2006).

Žinios savo ruožtu buvo skirstomos į *specifines*, t. y. žinias apie konkrečią kultūrą, ir *bendrąsias*, kurios buvo siejamos su gebėjimu naudotis tokiais komunikaciniais įgūdžiais, kaip tolerantiškumas, empatinis klausymasis, bendrų kultūrinių universalijų žinojimas (Pruskus, 2010). Nepaisant šio skirstymo, akivaizdu, kad tarpkultūrinės komunikacijos sėkmė priklauso nuo abiejų žinių tipų įsisavinimo, kitaip tariant, gebėjimo ne tik atpažinti, bet ir priimti bei interpretuoti naujas kultūrinės žinias ir taip įsisavinti naują kultūrą.

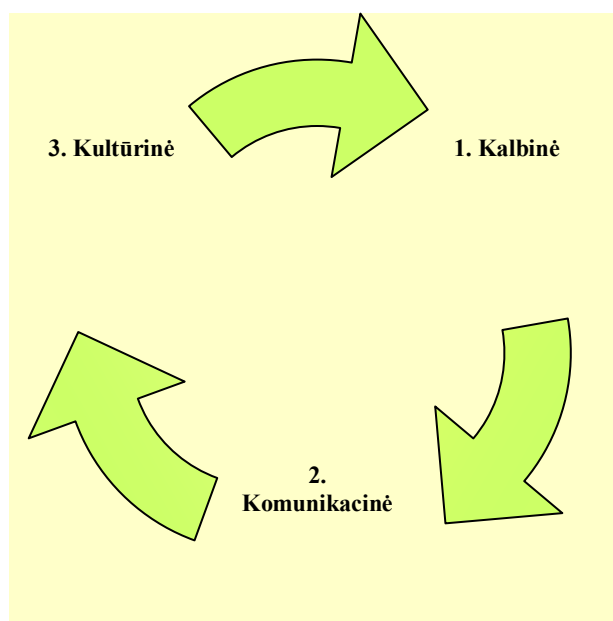
N. Petkevičiūtė išskiria dažniausiai įvardijamus tarpkultūrinės kompetencijos turinio elementus:

- ☞ Kultūrinis sąmoningumas;
- ☞ Kultūrinės žinios;
- ☞ Kultūrinis sensitivityvumas arba kultūrinės nuostatos;
- ☞ Kultūriniai įgūdžiai (Petkevičiūtė, 2005).

Pruskus teigia, kad tarpkultūrinėje kompetencijoje galima išskirti tris lygmenis, kurių vienybė gali užtikrinti sėkmingą tarpkultūrinį dialogą.

### 7 paveikslas. Tarpkultūrinės kompetencijos lygmenys

Šaltinis: PRUSKUS, V., 2010. *Stereotipai ir jų devizualizacija tarpkultūrinėje komunikacijoje*. [interaktyvus], žiūrėta – 2010-04-10. prieiga <<http://www.lmaleidykla.lt/publ/0235-7186/2010/1/29-36.pdf>>



*Kalbinė kompetencija.* Tarpkultūrinėje komunikacijoje kalbinė kompetencija reiškia gebėjimą pasirinkti tinkamas kalbines priemones bendraujant ir pakartoti gautą patirtį analoginėse situacijose. Reikia pastebėti, kad, nors ir būdama svarbi, kalbinė kompetencija tarpkultūrinėje komunikacijoje vaidina santykinį vaidmenį dėl kelių aplinkybių. Pirmiausia vertindami kalbines kompetencijas skirtingų kultūrų atstovai naudoja skirtingus kriterijus. Pavyzdžiui, britai gana jautriai reaguoja į kalbos švarumą, tuo tarpu amerikiečiams tai nėra svarbiausias dalykas – kur kas svarbiau žmogaus rodomos pastangos kalbėti ir susikalbėti. Antra, gali nesutapti taisyklingo/netaisyklingo kalbos vartojimo supratimas atskirose kultūrose. Trečia, nedera užmiršti, kad reikalavimai gimtosios kalbos vartojimui visada yra aukštesni nei svetimai (užsienio) kalbai. Tai reiškia, kad svetimoms kalboms mokėjimas niekada neprilygs gimtosios kalbos mokėjimui: visada egzistuos įgimtas savosios kalbos prioritetas. Ketvirta, skiriasi kompetencijos lygis: žmogus gali puikiai vartoti užsienio kalbą buityje, tačiau negebėti bendrauti su kolegomis profesiniu lygmeniu. Taigi siekiant efektyvaus bendravimo yra svarbus tobulas kalbų mokėjimas. Tačiau ir to negana. Būtina mokėti bendrauti su pašnekovu. Kalbinę kompetenciją turi papildyti komunikacinė kompetencija.

*Komunikacinė kompetencija.* Komunikacinė kompetencija nusako būdus ir strategijas, būtinas, kad būtų užtikrintas efektyvus bendravimas. Kitaip tariant, būtina ne tik gerai išmanyti žmogaus bendruosius gyvenimo dėsningumus, bet ir jautriai reaguoti į menkiausius partnerio elgesio pokyčius bendraujant. Komunikacinės kompetencijos elementus sudaro:

- ☞ gebėjimas interpretuoti specifinius konkrečios kultūros atstovų signalus, kuriais jis reiškia norą bendrauti (ar nebendrauti);
- ☞ sugebėjimas orientuotis, kurią laiko dalį reikia skirti klausymuisi ir kurią – kalbėjimui priklausomai nuo aplinkybių ir kultūrinių bendravimo normų;
- ☞ mokėjimas adekvačiai reikšti mintis ir suprasti pašnekovą;
- ☞ mokėjimas nukreipti kalbą reikiama linkme;
- ☞ gebėjimas teikti ir interpretuoti komunikacinių vaidmenų ir bendravimo pabaigos signalus;
- ☞ išsaugoti priimtinają tai kultūrai komunikacinę distanciją;
- ☞ gebėjimas pasinaudoti verbalinėmis ir neverbalinėmis kultūros priėmimo priemonėmis;
- ☞ sugebėjimas prisitaikyti prie komunikantų socialinio statuso ir tarpkultūrinių skirtumų;
- ☞ gebėjimas laiku koreguoti savo elgesį bendraujant su partneriais.

Suprantama, kad minėtiems komunikacinės kompetencijos raiškos elementams reikia nemažai pastangų ir laiko. Kita vertus, komunikacinės kompetencijos lavinimo sėkmė priklauso ir nuo individo sugebėjimo absorbuoti svetimą kultūrą, ją įsisavinti, paversti instrumentu siekiant savų tikslų. Taigi, būtina ir tai, ką vadiname kultūrine kompetencija.

*Kultūrinė kompetencija.* Ji reiškia sugebėjimą absorbuoti naujas žinias, vertybines nuostatas, būdingas bendravimo kultūrinei aplinkai. Tam būtina gebėti susirinkti reikiamą kultūrinę informaciją iš įvairių kultūrinių šaltinių (knygų, filmų, politinių reiškinių ir t.t.) ir ją diferencijuoti pagal reikšmingumą komunikacijai. Tai rodo pašnekovo kultūrinį raštingumą. Panašus abiejų partnerių kultūrinis raštingumas tik paskatina efektyvų bendravimą. Esant ženkliam nesutapimui, komunikacijos efektyvumas prastėja ir partneriai jaučia tam tikrą nepatogumą. Tuomet kultūrinės kompetencijos stoką paprastai bandoma kompensuoti gera kalba ir komunikaciniais gebėjimais. Tik ne visada tai pavyksta padaryti.

Kita vertus, nedera pamiršti, jog visos tautos, visos kultūros gali gyvuoti tik tuo atveju, jei laikysis tolerancijos principo. Globalizacijos sąlygomis tolerancijos reikalavimas yra objektyvi būtinybė. Tolerantiškas požiūris į tarpkultūrinę komunikaciją reiškia, kad vieni ar kiti kultūriniai individo ar grupės požymiai yra vieni iš daugelio ir negalima jų absoliutinti, sureikšminti ir juo labiau jiems aukoti kitas grupes.

Tarpkultūrinė kompetencija šiuo metu yra viena labiausiai tyrinėjamų mokslinių sričių, taigi ir vertinimo modelių yra ne vienas. Viena iš problemų, kad dažniausiai vertinimo modeliai yra skirti verslo ir vadybos srities atstovams, tačiau bendruosius kriterijus ir ypač asmeninių charakteristikų požiūrį galima priderinti ir tarpkultūrinei komunikacijai švietimo ir akademiniam diskurse. Išanalizavus autorių (Wiseman 1993; Jandt 1995; Radzevičienės, 2003 ir kt.) išskiriamas tarpkultūrinės kompetencijos charakteristikas, pastebima, jog kiekvieną iš jų galima priskirti konkrečiam bendros kompetencijos blokui. Apibendrinant galima išskirti kompetencijų grupes, pagal kurias, būtų tikslinga vertinti tarpkultūrinę kompetenciją (6 lentelė).

6 lentelė. Tarpkultūrinės kompetencijos modelio charakteristikos

<b>I. Intelektualiniai sugebėjimai ir jų valdymas</b>	<b>II. Tarpasmeniai sugebėjimai</b>	<b>III. Lankstumas ir prisitaikymas</b>	<b>IV. Dėmesys kitiems</b>
Užsienio kalbos (–ų) žinojimas; Žinios apie savo šalies kultūrinius; Bendros žinios apie kultūrinius bei švietimo kitų šalių ypatumus; Noras mokytis, tobulėti.	Komunikabilumas; Tolerancija kitam žmogui.	Sugebėjimas savo žinias, susijusias su tarpkultūriniu bendradarbiavimu, prisitaikyti konkrečioje situacijoje – kultūrinis lankstumas; Prisitaikymas prie aplinkos	Iškilusių problemų, susijusių su tarpkultūriniu bendradarbiavimu, premdimas; Tobulinimas tarpkultūriniam darbui.

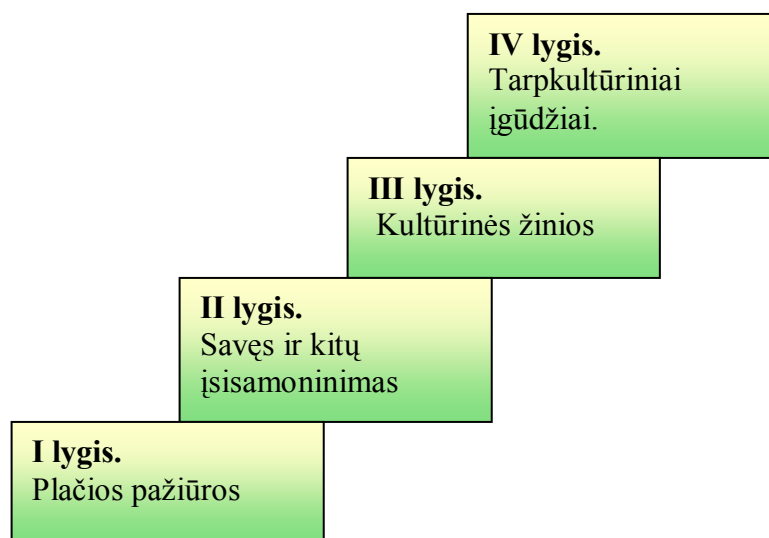
Šaltinis: sudaryta pagal Petkevičiūtė, N. 2005. *Vadovų tarpkultūrinė kompetencija Lietuvos organizacijose*, 139 psl.

Svarbu pabrėžti, jog nėra nė vienos visa apimančios ar tobulos teorijos – kiekviena turi savo taikymo apribojimų ir silpnųjų vietų. J. Sokol išskiria tokius kompetencijos modelių trūkumus: kompetencijos modeliai yra statiški, aprašo tik pamatuojamus elgsenos ir praktikos aspektus ir visiškai netinka nuomonei, kūrybai ir panašioms aspektams aprašyti. Gerų tarptautinių komunikatorių veikloje apstu „lanksčių“ elementų – humoras, įtakingumas, užsispyrimas, kūryba, jausmingumas, vaizduotė, kuriems įvertinti priemonių nėra. Taigi, kompetencijos modeliai neatspindi gyvenimo sudėtingumo ir spalvingumo, kompetencijos metodologija sutelkia dėmesį į dabartį, bet nenurodo, kokių kompetencijos sudedamųjų dalių reikės vėliau, pasikeitus aplinkybėms (Sokol, 2001).

Tarpkultūrinę kompetenciją galima ir būtina ugdyti. Daugelis mokslininkų išskiria panašias teorijas ir pasiūlymus. T. Brake siūlo keturis kompetencijos ugdymo lygius (8 paveikslas).

#### 8 paveikslas. Tarpkultūrinės kompetencijos lygiai

Šaltinis: Diskienė, D., Marčinskas, A. 2007. *Lietuvos vadybinis potencialas. Būklė ir perspektyvos*, 132–133 psl.



Kiekvienas paveiksle įvardintas lygis turi tikslų, kurių siekiant ugdoma tarpkultūrinė kompetencija. Pirmo lygio tikslas yra išugdyti tarpkultūrinio mokymosi gebėjimą (Diskienė; Marčinskas, 2007):

- ☞ Gebėjimą pripažinti kultūrų skirtumus, nedarant prielaidos, kad visi esame panašūs;
- ☞ Iširti savo kultūros orientacijas ir pasistengti atsisakyti tokių kultūros įpročių, kurie, bendraujant su kitų kultūrų atstovais, gali duoti prieštaringų rezultatų;
- ☞ Priimti informaciją apie kitas kultūras;

☞ Suvokti kitų kultūrų ypatumus ir juos pripažinti, bet nevertinti pagal susiformavusius stereotipus.

Antrojo lygio tikslas siejamas su pagrindinių skirtumų ir panašumų tarp savo ir kitų kultūrų suvokimu. Taigi reikėtų nustatyti (Diskienė; Marčinskas, 2007):

- ☞ Kokios yra savo kultūros ir kitų kultūrų pagrindinės orientacijos;
- ☞ Ar labai skiriasi individo asmeninės ir nacionalinės kultūros orientacijos;
- ☞ Kaip greitai sugebama prisitaikyti;
- ☞ Ar yra kultūrų panašumų.

Trečiasis tarpkultūrinės kompetencijos lygis skirtas įgyti žinių apie kultūras. Tai (Diskienė; Marčinskas, 2007):

- ☞ Reikalingų žinių apie kitas kultūras apimtis;
- ☞ Informacijos šaltiniai;
- ☞ Žinių apie kultūras kaupimą praktiniam naudojimui.

Ketvirtojo lygio tikslas ugdyti elgseną, kuri leistų didinti tarpkultūrinio bendravimo efektyvumą. Tai susiję su (Diskienė; Marčinskas, 2007):

- ☞ Žinių apie kultūras transformavimu į praktinius įgūdžius;
- ☞ Būtinumu nustatyti, kokie įgūdžiai padėtų sumažinti tarpkultūrinio konflikto grėsmę ir padidinti veiklos rezultatyvumą;
- ☞ Tarpkultūrinės kompetencijos tobulinimui.

Minėtų nuostatų kitų kultūrų atstovų atžvilgiu buvimas tarpkultūriniame bendravime rodo individo turimų tarpkultūrinių kompetencijų brandą. Suprantama, kad jų kėlimas yra nuolatinis kiekvieno individo, siekiančio efektyviai bendrauti su kitos kultūros atstovais, rūpestis, reikalaujantis pastangų ir kantrybės. Tačiau būtent šių kompetencijų įgijimas ir nuolatinis ugdymas gali tapti veiksminga priemone, padedančia nukenksminti elgesio stereotipus, išvengti kultūrinio šoko pasekmių ir užtikrinti visavertį ir pagarbų bendravimą. Tarpkultūrinės kompetencijos ugdymo pagrindas – turimos plačios pažiūros, pagrįstos smalsumu ir nuolatinio noru mokytis. Šios pažiūros savo ruožtu skatina savęs ir kitų įsisąmoninimą, o visam tam reikia žinių (specifinių ir bendrų) apie kultūras kaip kompetencijos pagrindo formavimą. Pagaliau žinios turi būti transformuotos į įgūdžius, leidžiančius efektyviai veikti tarpkultūrinėje aplinkoje.



### 3. TYRIMAS: TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS PROBLEMOS INTERNACIONALIZUOTOSE STUDIJOSE: ERASMUS STUDENTŲ ATVEJIS

Šiame skyriuje pateikiama užsienio ir Lietuvos mokslininkų tarpkultūrinės kompetencijos tyrimų apžvalga, nurodomas atliekamo tyrimo aktualumas ir svarba aukštųjų mokyklų bendruomenei. Taip pat pateikiamas išsamus tyrimo projektas, kuriame pagrindžiami pasiekimai ir numatomi veiksmai, siekiant, kad tyrimas būtų atliktas korektiškai. Detaliai pristatoma tyrimo eiga ir rezultatai. Siekiant, objektyvumo ir vaizdingumo darbo prieduose pateikiami atliktų interviu nuorašai.

#### 3.1. Tyrimų apžvalga: Lietuvos ir užsienio patirtis

Šiandienos pasaulyje globali ekonomika ir aukštosios technologijos sumažino atstumą tarp tautų ir ženkliai paskatino interakcijas tarp skirtingų kultūrinių grupių. Tokia kryptis paskatino plataus masto diskusijas apie kultūrinę kompetenciją įvairiose gyvenimo srityse. Šie poreikiai natūraliai pareikalavo matavimo instrumentų, sudarančių galimybes identifikuoti tarpkultūrinius asmenų gebėjimus, reikalingus tarptautiniame verslui ir kitokio pobūdžio interakcijai. Natūralu, kad didžioji dalis tokių tyrimų buvo kuriama ir atliekama verslo tikslais. Šiame darbe labiau domina tyrimai, susiję su tarptautinių švietimo programų dalyvių tarpkultūrinės komunikacijos vertinimu ir kompetencijos ugdymu. Autorės nuomone lentelėje Nr. 7 pateikiami svarbiausi empiriniai tyrimai susiję su analizuojama tema.

7 lentelė. Tarpkultūrinės kompetencijos empirinių tyrimų apžvalga

Tyrimo autoriai (metai)	Tyrimo objektas	Tyrimo rezultatai
Clyne ir Rizvi (1998)	Veiksniai, skatinantys studentus dalyvauti tarptautinėse mainų programose.	Tyrimas atskleidė, jog be to, kad studentai siekė pakeliauti, sutikti naujų žmonių, susipažinti su kitomis kultūromis, jie pabrėžė norą tobulinti socialinius gebėjimus, tokius kaip užsienio kalba, tarpkultūrinis kompetentingumas ir tarptautinis sąmoningumas. Be to, studentai teigė, kad dalyvavimas tarptautinėse studentų mainų programose gerina jų konkurencingumą darbo rinkoje, suteikia pranašumą, palyginti su tos pačios amžiaus grupės ir išsilavinimo asmenimis.
Amerikos	Viešoji nuomonė dėl	Studija atskleidė, kad dauguma respondentų (90 proc.) yra įsitikinę, jog

Švietimo Tarybos (2001)	internacionalizuotų studijų poreikio	šiandienos studentai privalo turėti supratimą apie tarptautinius/tarpkultūrinius santykius. Beveik trijų ketvirtadalių respondentų teigimu, aukštųjų mokyklų studentai studijų metu turi išvykti į užsienio aukštąsias mokyklas dalinėms studijoms.
Webb, Mayer, Pioche, Allen (1999)	Darbdavių požiūris į internacionalizuotų studijų studentus kaip į potencialius darbuotojus.	Tyrimas parodė, kad dauguma darbdavių įsitikinę, jog studijų internacionalizacijos dėka įgyta tarptautinė patirtis suteiks absolventams tarptautinio verslo žinių ir įgūdžių bei tarpkultūrinių kompetencijų.
Wiers–Jenssen, 2002;	Akademinio mobilumo svarba studentų tarpkultūrinei komunikacijai	Akademinis mobilumas viena iš priemonių ugdant bendrąsias studentų kompetencijas kaip komunikaciniai įgūdžiai ir kalbų mokėjimas, gebėjimas sutelkti turimas žinias, spręsti problemas, dirbti komandoje, mokytis, taip pat iniciatyvumas, atsakomybė ir pan. Studijų užsienio institucijose patirtis ne tik ugdo bendruosius studijuojančiųjų gebėjimus, bet yra viena efektyviausių priemonių formuojant studentų tarpkultūrinės kompetencijas t. y. tarptautines/tarpkultūrines žinias ir gebėjimus,

Apibendrinant pateiktą lentelę svarbu akcentuoti, kad tai tik maža dalelė atliktų tyrimų šioje srityje. Dauguma jų analizuoja ir siekia įvertinti tarpkultūrinės kompetencijos lygį internacionalizuotų studijų naudą ir svarbą ugdant tarpkultūrinę kompetenciją. Minėtos kompetencijos yra sėkmingos absolventų integracijos į šiandienos darbo rinką bei prisitaikymo prie sparčiai besikeičiančių darbo rinkos sąlygų raktas, jos didina konkurencingumą tarptautinėje darbo rinkoje ir gebėjimą veikti tarpkultūrinėje aplinkoje. Pasak Frew (2006), internacionalizuotos studijos jaunimui suteikia ne tik tarptautinių žinių, bet ir gebėjimų, charakterizuojančių tarptautinį sąmoningumą ar globalių klausimų supratimą. Tai greičiau yra mąstymo būdas, o ne apibrėžtos žinios. Vadinasi, akademiniai mainai, kuriems vykstant studentai skatinami drauge su kitais užsienio studentais perprasti bei konstruoti ir atrasti naujų žinių, yra viena iš priemonių siekiant stiprinti studentų bendruosius ir profesinius gebėjimus bei praturtinti jų išsimokslinimą tarptautine patirtimi.

Svarbu plačiau aptarti Lietuvoje panašia tematika atliktą I. Juknytės–Petreikienės ir K. Pukelio tyrimą „*Internacionalizuotų studijų kokybės vertinimas: Socrates/Erasmus programos dalyvių patirtis*“. Studentų, dalyvavusių akademinuose mainuose pagal Erasmus programą, nuomonės tyrimo, atlikto Vilniaus universitete (toliau – VU) 2006 m. vasario – balandžio mėn. tikslas – atskleisti studijų internacionalizacijos subjektų nuomonę apie studijų internacionalizacijos vertę studijų kokybei, kaip jų patirties, jausmų, vertinimų, susijusių su tiriamu fenomenu, sąveikos rezultata. Empiriniam tyrimui atlikti naudotas *apklausos raštu metodas*.

Tiriant studentų motyvus ir priežastis dalyvauti Erasmus mobilumo programoje, aiškintasi, kokios priežastys yra prioritetinės. Apklaustųjų atsakymai parodė, kad VU studentams svarbiausios priežastys yra šios: siekis tobulinti šnekamąją ir profesinę užsienio kalbas, pagerinti turimas akademines žinias, įgyti tarptautinio/tarpkultūrinio bendravimo patirties. Buvo aiškintasi, ar studijų užsienyje metu patobulėja studentų profesinės žinios ir įgūdžiai bei bendrieji gebėjimai. Respondentų atsakymai parodė, kad didesnę reikšmę įgyja bendrieji asmens gebėjimai ir sociokultūriniai įgūdžiai nei profesinės žinios. Studentai nurodė, kad pirmiausia įgyjama bendravimo ir bendradarbiavimo su kitų kultūrų atstovais gebėjimų, patobulinama profesinė užsienio kalba, išsiugdomas prisitaikymas prie naujos aplinkos, lankstumas kitų sociokultūrinių gyvenimo ir veiklos sąlygų atžvilgiu. Tiriant studijų internacionalizacijos įtaką studentų ateities profesinei karjerai asmens įgytų žinių ir gebėjimų požiūriu, aiškintasi, kokios studijų užsienyje metu įgytos žinios ir gebėjimai gali suteikti daugiausiai konkurencinių pranašumų darbo rinkoje. Respondentų atsakymai parodė, jog didžiausią pranašumą gali suteikti įgyti bendrieji gebėjimai ir sociokultūriniai įgūdžiai, o ne dalykinės profesinės žinios (Juknytė–Petreikienė, Pukelis, 2007).

Mokslinės literatūros lauke nepavyko rasti tyrimo, kuris analizuotų internacionalizuotų studijų metu patiriamų tarpkultūrinės komunikacijos barjerus ir iššūkius studentams, todėl atliktas tyrimas bus naudingas ir papildys mokslinę sferą dar vienu žingsniu pažinimo link.

### 3.2. Tyrimo metodologija

**Tyrimo aktualumas.** Tyrimo aktualumą skatina sparčiai didėjantis Erasmus programos dalyvių skaičius Lietuvoje ir visame pasaulyje. Vadovaujantis prognozėmis poreikis įgyti tarptautinį išsilavinimą išaugs iki 7,2 milijono tarptautinių studentų 2025 m. (Bohm, Davis, Mearns, Pearce, 2002) arba net iki 15 milijonų (Altbach, Knight, 2006). Dalyvavimui Erasmus programoje tampant masiniu reiškiniu svarbu studentams pasiruošti psichologiškai ir tobulinti tarpkultūrinę kompetenciją.

Praktiniu požiūriu šis tyrimas padės Erasmus studentams įvertinti savo pasiruošimą sėkmingai komunikuoti su kitos šalies atstovais, pasimokyti iš kitų klaidų ir sumažinti nerimą. Taip pat pabrėš tarpkultūrinių žinių svarbą Erasmus programoje ir pateiks grįžtamąjį ryšį bei papildomas rekomendacijas studijų koordinatoriams.

**Tyrimo problema** – kokias tarpkultūrinės komunikacijos problemas patiria Lietuvos Erasmus programos dalyviai studijuodami užsienyje?

**Tyrimo objektas** – tarpkultūrinės komunikacijos problemos. Šiame darbe tai suvokiama kaip barjerai, kliūtys, trukdžiai efektyviai komunikacijai tarp skirtingų kultūrų atstovų.

**Tyrimo tikslas** – ištirti Lietuvos Erasmus programos dalyvių užsienyje patiriamas tarpkultūrinės komunikacijos problemas.

**Tyrimo uždaviniai:**

1. Nustatyti, su kokiais tarpkultūrinės komunikacijos problemomis susiduria Erasmus studentai;
2. Ištirti Erasmus studentų patirto kultūrinio šoko ypatybes;
3. Išanalizuoti stereotipų įtaką Erasmus studentų tarpkultūrinės komunikacijos efektyvumui;
4. Nustatyti būdus tarpkultūrinės komunikacijos problemų mažinimui ir prevencijai.

**Tyrimo hipotezė** – mokslinė prielaida, kuria bandoma nusakyti nežinomus reiškinius (Kardelis, 2007). Remiantis teorine darbo dalimi iškeliamos šios tyrimo hipotezės:

1. Erasmus studentai bendraudami su kitos šalies atstovais susiduria su šiomis tarpkultūrinės komunikacijos problemomis: kalbinėmis, neverbalinėmis, emocinėmis, sąlygojamas stereotipų, etnocentriškų nuostatų, skirtingo suvokimo ir interpretacijos.
2. Erasmus studentai nuvykę į kitą šalį patiria visus kultūrinio šoko etapus – medaus mėnuo, krizė, atsigavimas ir prisiderinimas.
3. Stereotipų įtaka tarpkultūrinei komunikacijai Erasmus studentus veda į nesėkmingą bendravimą su kitos šalies atstovais;
4. Pagrindinis tarpkultūrinių problemų sprendimo būdas Erasmus studentams – ugdyti tarpkultūrinę kompetenciją.

**Pagrindinių sąvokų patikslinimas ir interpretacija.**

*Tarpkultūrinė komunikacija* – tai procesas, kurio metu informacija ir reikšmėmis keičiasi skirtingų kultūrų atstovai.

*Erasmus studentai* – aukštųjų mokyklų studentai, dalyvaujantys Erasmus programoje ir išvykę studijuoti į kitas šalis tam tikram laikotarpiui.

*Tarpkultūrinės komunikacijos problemos* – barjerai, trikdžiai trukdantys efektyviai komunikuoti su kitos kultūros atstovu, sukeltantys nesusipratimus, sąlygojamus skirtingų kultūrų.

*Tarpkultūrinė kompetencija* – apibūdina asmenines savybes, gebėjimus ir kitus veiksnius, reikalingus sėkmingai komunikuoti su kitų kultūrų atstovais.

*Stereotipas* – visuomenės sąmonėje funkcionuojantis supaprastintas, schematizuotas, emociškai nuspalvintas kokio nors objekto vaizdinys. Stereotipas yra tvirta idėja ar įvaizdis, kurį daugelis žmonių priskiria tam tikram asmeniui, asmenų grupei ar daiktui, kuris yra palaikomas tradicijų ir sunkiai kinta.

*Kultūrinis šokas* – nerimas ir stresas, peraugę į ilgalaikį nerimą ir stresą, jei kitoje kultūroje reikia užsibūti ilgiau. Kultūrinį šoką sukelia nerimas, atsidūrus svetimoje aplinkoje be mums įprastų ženklų ir bendravimo taisyklių.

*Internacionalizuotos studijos* – studijos, kuriose siekiama integruoti tarptautinių, tarpkultūrinių ir/ar globalių reiškinių aukštojo mokslo tikslus, funkcijas (studijos, tyrimai, paslaugos).

**Metodo pasirinkimas ir argumentacija.** Norint ištirti, kokias tarpkultūrinės komunikacijos problemas patiria Lietuvos Erasmus studentai pasirinktas *kokybinis metodas*. I. Luobikienės teigimu, jis yra toks suvokimo tyrinėjimo procesas, kuris grindžiamas griežtomis metodologinėmis tradicijomis ir nagrinėja socialines arba žmonių problemas (Luobikienė, 2006). Tai tyrimas, kurio tikslas yra apibūdinti respondento vidinį pasaulį su ketinimu jį interpretuoti. Mokslinėje sferoje vis dar kyla diskusijos dėl šio metodo patikimumo ir naudos, dažniausiai iškeliami trūkumai, susiję su subjektyvumu, rezultatų nepatikimumu, neformalizuotumu. Tačiau svarbu pabrėžti, kad konstruojant tokį tyrimą, iš anksto orientuojamasi į tai, kad empirinis patikimumas čia nebus svarbesnis už tekstualumą, išraiškingumą. Pripažįstama ir vertinama paties subjekto kompetencija, tam suteikiant teorinį statusą, o tiriamojo asmens gyvenimo patirties pasakojimų forma tampa reikšminga sociologijos medžiaga.

Kokybinis, o ne kiekybinis metodas tyrimui pasirinktas dėl šių priežasčių:

1. Tiriant ir analizuojant Erasmus studentų tarpkultūrinę kompetenciją, patirtas problemas svetimoje šalyje reikalingas lankstumas, orientacija į interpretacijas. Taigi, šiam darbui netiktų kiekybinis tyrimas, nes jis yra labiau struktūruotas ir suplanuotas, o tyrimo metodai bei duomenų matavimo priemonės dažniausiai būna sukonstruotos dar prieš tyrimą.

2. Kokybiniai tyrimo metodai labiau gilinasi į daiktų ir reiškinių kilmę, o kiekybiniai – į skaičių ir kieki. Šio tyrimo tikslas ir uždaviniai reikalauja interpretacinių, santykinių ryšių nustatymo, o ne skaičių ar standartizuotų skaičiavimų.

3. Kokybinis tyrimas, K. Kardelio teigimu, geriau nei kiekybinis leis atrasti kultūrinius modelius, respondentų vertybes, įsitikinimus, reikalingus tyrimo tikslui pasiekti bei hipotezėms patikrinti (Kardelis, 2007).

4. Kokybinio tyrimo tikslas – suprasti asmenį, jo elgesį ir jautimus bei fizinės, socialinės ir psichologinės aplinkos poveikį jam, o kiekybinio – ieškoti išorinių požymių, taisyklių, universalumo ir visuotinumą (Kardelis, 2007). Tai dar viena priežastis pasirinkti šiai problemai ištirti kokybinį tyrimą, nes jos uždavinys – atskleisti Erasmus studentų patiriamas tarpkultūrinės komunikacijos problemas, kurios kiekvienu atveju gali būti skirtingos ir neatitikti nei universalumo, nei visuotinumą aspektų.

5. Kita svarbi kokybinių tyrimų ypatybė įtakojusi, pasirinkti šį tipą, jog šiems tyrimams netaikomi griežti imties tūrio reikalavimai. Šiuo atveju sunku nustatyti, kiek Lietuvos Erasmus studentų dalyvavo programoje, kadangi tiksli statistika nepublikuojama viešai. Tyrimo reprezentatyvumą lemia ne atsitiktiniai tiriamųjų pasirinkimo būdai, o lankstūs vienokie ar kitokie teoriniai kriterijai (Kardelis, 2007).

6. Kokybinio tyrimo pobūdį lemia mažas problemos ištirtumo laipsnis. Nes tarpkultūrinei barjerai Erasmus studentų komunikacijoje yra mažai ištirta mokslinė sritis.

**Tyrimo generalinė aibė** – visi Lietuvos studentai, dalyvavę Erasmus programoje. Dėl respondentų gausos ir negalėjimo gauti tikslios statistikos neįmanoma nustatyti generalinės aibės dydžio.

**Imties atrankos būdų įvardijimas ir pagrindimas.** A. I. Mockaičio teigimu, atsitiktinės imties parinkimas, kuris plačiai naudojamas tradiciniuose tyrimuose, atliekant tarpkultūrinius tyrimus duoda mažai naudos (Mockaitis, 2003). Todėl šiame tyrime naudotas netikimybinės atrankos būdo, kai respondentų pasirinkimo tikimybė yra nežinoma, *tikslinės atrankos* tipas. Šiuo atveju į formuojamą respondentų grupę buvo įtraukti studentai, kurie, tyrėjos manymu, yra tipiškai tiriamojo požymio atžvilgiu. Kitaip tariant, tyrėja pati formuoja grupę, priklausomai nuo savo specifinių tyrimo tikslų (Kardelis, 2007).

Respondentai tyrimui buvo pasirinkti pagal šiuos kriterijus:

1. Erasmus programoje dalyvavo ne seniau nei prieš metus. Daroma prielaida, kad tokie respondentai yra naudingesni tyrimui ir gali tiksliau perteikti informaciją, kadangi jų emocijos dar yra pakankamai naujos ir nepamirštos;

2. Respondentai svetimoje šalyje buvo ilgiau nei šešis mėnesius. Taip atmetamas skirtingų žinių ir patirtos adaptacijos faktorius, kuris gali iškraipyti tyrimo informaciją.

**Tyrimo imties pagrindimas.** Kadangi vykdomas kokybinis tyrimas, kuris nereikalauja didelio respondentų skaičiaus, buvo pasirinkta tyrimą atlikti vadovaujantis informacijos „prisotinamumo” principu. Buvo apklausta 8 respondentai, kadangi su kiekvienu kitu interviu nebuvo gaunama nauja ir naudinga informacija. Tyrimo dalyvavusių respondentų užkodavimo lentelė pateikiama priede Nr. 3.

**Duomenų rinkimo metodai.** I. Luobikienės teigimu, interviu yra viena svarbiausių duomenų rinkimo priemonių kokybiniame tyrime. Tai yra labai geras priartėjimo prie žmonių suvokimo, reikšmių, situacijų apibrėžimo ir realybės konstravimo (aiškinimo) būdas (Luobikienė, 2006). Tyrimo duomenims rinkti pasirinktas *pusiau struktūruotas interviu* metodas. Šiuo atveju prieš interviu su respondentu pasirašomos pagrindinės klausimų gairės, o tyrimo metu gali būti užduodami papildomi klausimai, kilę pokalbio metu, atitinkantys situaciją ir reikalaujantys gilesnio paaiškinimo. Tokiu būdu

išvengiama struktūruotam interviu būdingos situacijos apibrėžtumo ir nelankstumo bei nestruktūruoto interviu neapibrėžtumo ir pavojaus gauti plačius su tikslu tiesiogiai nesusijusius respondentų atsakymus. Be to, per daug laisva interviu atsakymų forma apsunkintų duomenų apdorojimą, tuo metu struktūruoti atsakymai leis lengviau koduoti bei interpretuoti gautus duomenis bei nereikalaus didelės interviuverio patirties.

Šio metodo pasirinkimą skatino kelios priežastys:

1. Interviu suteikia platesnes galimybes nuodugniau pažinti tiriamąjį asmenį ir jį supančią aplinką, tuo tarpu anketinėje apklausoje tokios galimybės labai ribotos;

2. Interviu metu galima pakreipti pokalbį rūpima tema, gauti daugiau ir geresnės kokybės idėjų iš kiekvieno respondento, atskleidžiant jo motyvus, požiūrį, jausmus;

3. Palyginti su fokusuotų grupių interviu, interviu su vienu žmogumi pasirinktas, nes respondentas galės atsakyti bei išreikšti nuostatas ir motyvus taip, kaip jis gal nenorėtų grupinėje diskusijoje, stebint kitiems respondentams. Taip pat šis būdas pasirinktas taupant respondentų laiką, nes focus grupės studija užima daug laiko, be to būtų sunku sukviesti visus respondentus vienu metu į konkrečią vietą.

4. Pusiau struktūruotas klausimynas sumažina interviuverio įtaką respondentų atsakymams, galima apklausti didesnį skaičių žmonių, palengvinama duomenų analizė, nes visų respondentų klausiami tie patys klausimai. Be to šiame tyrime interviuoveris gali turėti mažesnę kvalifikaciją ir tai neįtakos tyrimo kokybės.

5. Stebėjimo, eksperimento ir dokumentų turinio analizės metodai šio tyrimo tikslui pasiekti netinka. Stebėjimo atveju būtų sudėtinga gauti leidimą stebėti, klausytis studentų pokalbių, susitikimų – tai pažeistų dalykinę etiką bei konfidencialumą, taip pat būtų labai brangūs laiko ir pinigų atžvilgiu. Pasirinkus eksperimentą reikėtų ne tik Lietuvos studentų, bet ir jų užsienio atstovų laiko bei sutikimo dalyvauti eksperimente, tačiau dėl didelio užimtumo ir atstumų, mažai tikėtina, kad eksperimentas būtų įmanomas. Trečiu atveju daroma prielaida, kad nėra daug rašytinių dokumentų, kurie galėtų atskleisti tarpkultūrinės komunikacijos barjerų ypatumus, be to emocijos lengviau perteikiamos ir interpretuojamos žodžiu nei raštu.

**Duomenų rinkimo instrumento pristatymas ir pagrindimas.** Norint analizuoti Lietuvos Erasmus studentų patirtas tarpkultūrinės komunikacijos problemas buvo parengtas pusiau struktūruoto interviu klausimynas. Sudarant jį buvo remtasi pirmoje dalyje pateiktais moksliniais teiginiais. Klausimyną sudaro 8 klausimai, suskirstytų į keturis blokus. Tyrimo klausimyno pristatymo lentelė pateikiama priede Nr. 4.

**Tyrimo klausimų apžvalga.** Remiantis K. Kardeliu, informacijai rinkti pasitelkti struktūruoto interviu dviejų tipų klausimai:

☞ *Klausimai, reikalaujantys tam tikrų duomenų*, kurie paprastai reikalauja trumpo ir konkretaus atsakymo. Šio tipo klausimai pasitelkti dėl aukšto patikimumo, atsakymus lengva koduoti, be to jais gaunama bendra informacija apie respondentą.

☞ *Klausimai su laisvai formuluojamais atsakymais*, kai neribojamas nei turinys, nei forma. Šio tipo klausimai pasitelkti, nes suteikia galimybę lanksčiau vesti interviu, t.y. atsižvelgiant į atsakymą, formuluoti kitą klausimą, išsiaiškinti niuansus, sužinoti respondento žinių gilumą (Kardelis, 2007).

**Duomenų apdorojimo ir analizės metodų pristatymas.** Tyrimo duomenų apdorojimas atliktas remiantis Miles ir Huberman pasiūlyta konstrukcija, kurią sudaro trys pagrindiniai komponentai:

- ☞ Duomenų redukcija;
- ☞ Duomenų rodymas;
- ☞ Išvadų darymas ir tikrinimas (Luobikienė, 2006).

Pirmame etape – *duomenų redukcijoje* – vyksta gautų atsakymų redagavimas, segmentavimas ir apibendrinimas. Šio etapo tikslas yra redukuoti (sumažinti) duomenis neprarandant reikšmingesnės informacijos. Kokybinėje analizėje svarbus komponentas, kad informacija nebūtų prarasta, t.y. „neišimti“ duomenų iš konteksto (Luobikienė, 2006).

*Duomenų rodymas* padeda susisteminti, sutraukti (suglausti) ir surinkti informaciją (Luobikienė, 2006). Todėl gauta informacija darbe pateikiama lentelių pagalba.

*Išvadų formulavimas bei tikslinimas.* Nors išvadų formulavimas logiškai seka po duomenų redukcijos ir demonstravimo, faktiškai tai vyksta beveik tuo pat metu (Luobikienė, 2006). Tokiu būdu tyrimo išvados jau aiškėja duomenų analizės metu, tačiau tuomet jos dar nėra pakankamai išsikristalizavusios ir tikslios. Šiuo etapu duomenys lyginami ir interpretuojami tarpusavyje, siekiant išryškinti tam tikras dimensijas.

**Tyrimo reprezentatyvumas ir duomenų patikimumas.** Kad surinkti duomenys galėtų būti laikomi faktais, kuriuos galima naudoti tikrinant hipotezes, svarbu, kad duomenys būtų kuo patikimesni ir objektyvesni. I. Luobikienės teigimu, siekiant užtikrinti duomenų patikimumą, svarbu atsižvelgti į vieną svarbiausių rodiklių – aiškinimą. Analizuojant duomenis svarbu siekti kuo didesnio objektyvumo. Tai dažnai yra sudėtinga, kadangi aiškinant tyrimų duomenis, jie gali būti susiję su asmenine tyrėjo nuomone, subjektyviu požiūriu, nes ne visada tyrėjas gali būti tikras, kad gauti atsakymai būtinai atitinka tikrovę (Luobikienė, 2007). Taigi, siekiant, kad tyrimas būtų reprezentatyvus ir patikimas, atliekant duomenų analizę buvo siekiama kuo objektyviau rinkti ir aiškinti duomenis, bandant neįtakoti savo nuomone ar pasaulėžiūra.



Pagrindinis tyrimo apribojimas yra tas, kad remiantis kokybiniais duomenimis daromos išvados negali būti statistiškai projektuojamos visam tiriamųjų kontingentui (generalinei visumai). Kadangi tiriamųjų imties dydis yra mažas, todėl gaunami duomenys nėra statistiškai patikimi.

Kita interviu problema – informacijos patikimumas. Tarpkultūrinės kompetencijos atveju didėja rizika, jog respondentas pervertins save, nenorėdamas pasirodyti nekompetentingas arba atvirkščiai nuvertins. Taip pat daroma prielaida, kad paprastai žmonės būna daug atviresni, kai žino, jog jų minčių niekas neužrašinėja, todėl galima manyti, kad respondentai nebuvo visiškai atviri ypatingai jautriems klausimams. K. Kardelio teigimu, paklaidą galima sumažinti aiškiai formuojant klausimus, laikantis apklausos procedūros, kad respondentas turėtų supratimą, apie ką kalbama (Kardelis, 2007).

Be to, remiantis A. V. Matulioniu, visiškai išvengti apklausėjo asmenybės poveikio beveik neįmanoma – interviuotojo balso tembras, gestai, mimika, manieros, išvaizda gali turėti tam tikrą poveikį (Matulionis, 2003). Galima teigti, kad tyrėjas galėjo turėti įtakos respondentų atsakymų atvirumui bei patikimumui.

### 3.3. Tyrimo etapai ir eiga

Pasiruošimas tyrimui labai svarbus etapas, jame tyrėjas išsikelia svarbiausius tikslus, numato hipotezes, sukuria tyrimo instrumentą ir atsirenka respondentus. Svarbu pabrėžti, kad šis etapas padeda planuoti būsimą tyrimą ir padeda sumažina neatitikimų ir klaidų galimybes. Kitas etapas – tyrimo atlikimas. Šiame poskyryje bus trumpai pateikiama tyrimo eiga ir jos etapai.

Galutinis respondentų skaičius tyrimo planavime nebuvo nurodytas, kadangi nuspręsta vadovautis informacijos „prisotinamumo“ principu, kai su kiekvienu interviu nebegaunama jokia nauja informacija. Pateikiami atsakymai ir duomenys pradėjo kartotis atlikus 8 interviu su Eramsus studentais. Jie laikantis tyrimo konfidencialumo ir etikos nurodymų užkoduoti pavadinimais – Respondentas Nr.1, respondentas Nr.2, respondentas Nr.3, respondentas Nr.4, respondentas Nr. 5, respondentas Nr. 6, respondentas Nr. 7, respondentas Nr. 8. (žiūrėti priedą Nr.3). apklaustieji studijavo įvairiose šalyse – Švedijoje, Turkijoje, Prancūzijoje, Vokietijoje, Belgijoje.

Buvo atlikti aštuoni interviu: keturi Vilniuje, trys Alytuje ir dar vienas dėl respondento užimtumo ir laiko trūkumo atliktas kompiuterinės programos „Skype“<sup>1</sup> pagalba. Interviu vyko neutraliose

---

<sup>1</sup> Skype - [interneto telefonijos](#) tinklas bei [kompiuterinė programa](#), kurių pagalba galima skambinti į viso pasaulio šalis. Skype sukurta [KaZaA](#) kūrėjų, naudoja naują [P2P](#) (peer to peer, taškas-taškas) technologiją, kad susijungtų su kitais Skype vartotojais.

aplinkose – susitikimams buvo parenkamos ramios kavinės, buvo stengiamasi, kad aplinkos trikdžiai nebūtų papildomas veiksnys, galėjęs įtakoti respondentų atsakymus ir emocinę būseną.

Pirmas tyrimo etapas – susisiekti su potencialiais respondentais ir gauti jų sutikimą sudalyvauti interviu. Kadangi respondentus tyrėja atsirinko tikslinės atrankos būdu t.y. į formuojamą respondentų grupę buvo įtraukti studentai, kurie, tyrėjos manymu, yra tipiški tiriamojo požymio atžvilgiu buvo išsiųsta 25 elektroniniai laiškai tyrėjo numatytiems respondentams (elektroninius paštų adresus gavau iš savo studijų draugų, kurie dalyvavo Erasmus programoje, taigi buvo taikytas ir sniego gniūžtės principas, kai vienas respondentas nurodo kitą potencialų respondentą). Elektroniniuose laiškuose pristatomas tyrimo tikslas, uždaviniai, aktualumas. Laiškų grįžtamumas maloniai nustebino, jis siekė 80 proc. Buvo tartasis su kiekvienu studentu susitikti atskirai. Interviu rinkimas užtruko apie mėnesį.

Interviu buvo įrašinėjami diktofonu, vienas išsaugotas teksto pavidalu. Stengiantis pateikti visą tyrimo medžiagą visi atlikti interviu buvo perrašyti (kalba šiek tiek redaguota, dėl įvairių pauzių, pašalinės informacijos) ir pridedami prieduose (žiūrėti priedą Nr.5). Dėl duomenų saugojimo ir įrašymo nė vienas respondentas neprieštaravo ir noriai atsakinėjo į užduodamus klausimus. Kadangi atliekant interviu buvo jaučiamas pašnekovų skubėjimas pabrėžiant, jog turi labai daug reikalų, kiekvienas interviu truko apie 30 min.

Apibendrinant tyrimo eigą, galima teigti, jog ji vyko sklandžiai ir visi respondentai noriai dalyvavo tyrime, bendraujant jautėsi noras padėti, atvirumas bei smalsumas.

Tyrimo atlikimas truko apie du mėnesius. Detalizuota atlikimo trukmė ir atlikti darbai pateikiami lentelėje Nr. 8.

8 lentelė. Tyrimo etapų atlikimo planas

Tyrimo etapas	Trukmė	Kas buvo padaryta
Respondentų paieška	3 savaitės	Susisiekti su asmenimis, kurie galėtų nurodyti daugiau respondentų, gauti jų el. Pašto adresai, išsiųsti laiškai su tyrimo pristatymu. Laukiama sutikimo.
Interviu darymas	3 savaitės	Susisiekimas su respondentais, susitarimas susitikti ir interviu atlikimas.
Interviu perrašymas	5 dienos	Įrašyti interviu perrašyti ant lapų.
Rezultatų sisteminimas	1 savaitė	Rezultatai susisteminami, redukuojami, ieškoma panašumų ir išskirtinumų.
Rezultatų pateikimas	1 savaitė	Rezultatai pateikiami vaizdžiai, atliekamas palyginimas, siekiama padaryti išvadas.

### 3.4. Tyrimo duomenų analizė ir interpretacija

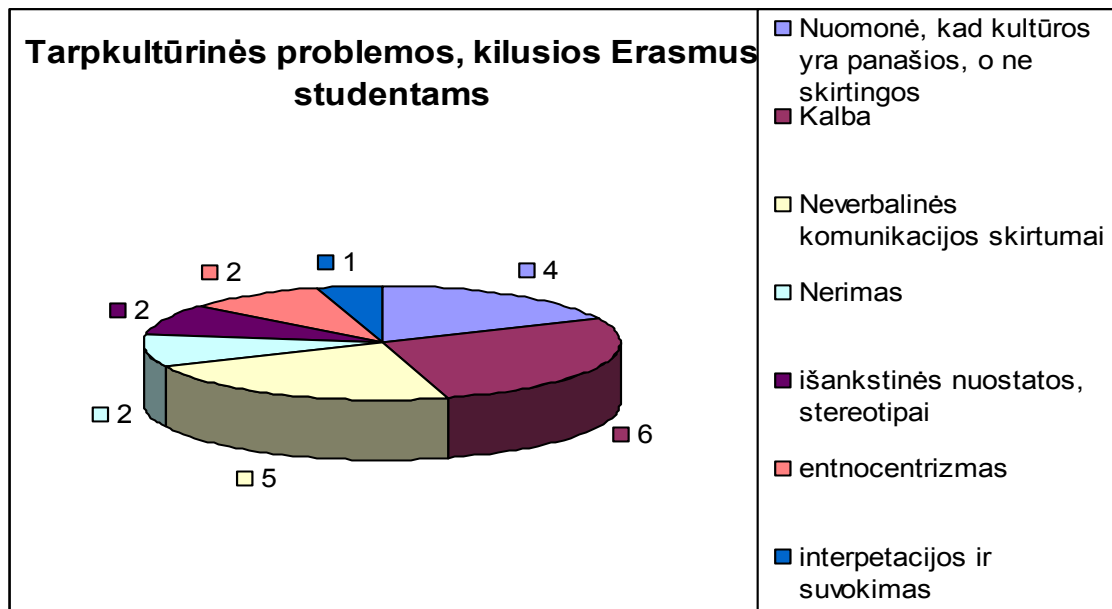
Remiantis pirmoje dalyje analizuota teorija tarpkultūrinės komunikacijos problemos, kylančios studijų metu Erasmus studentams vertintos remiantis keturiais pagrindiniais aspektais:

- ☞ Tarpkultūrinės komunikacijos problemos, iškylančios Erasmus studentams studijų metu;
- ☞ Erasmus studentų patirto kultūrinio šoko ypatybės studijų metu;
- ☞ Stereotipų įtaka Erasmus studentų tarpkultūrinei komunikacijai;
- ☞ Galimi tarpkultūrinės komunikacijos problemų sprendimo būdai ir rekomendacijos.

Kultūra suteikia kontekstą, pagal kurį interpretuojamas visa žmogaus aplinka. Šia prasme, kultūrą galime vadinti „reikšmės organizacija“ – kultūra suteikia reikšmę situacijoms, kurios pačios savaime neturi reikšmės. Pavyzdžiui, prisilietimas gali reikšti draugiškumą, seksualinę užuominą ar net agresyvumą. Taigi, komunikacijos efektyvumas ir kylančios problemos priklauso nuo to, ar suteikiama reikšmė situacijai sutampa su ta reikšme, kurią jai priskyre kitas tos situacijos dalyvis.

Analizuojant respondentų atsakymus į pirmąjį klausimą – kokios problemos dažniausiai trukdė sėkmingai komunikuoti Erasmus studijų metu galima išskirti tokius dėsningumus (žiūrėti paveikslas Nr. 9).

9 paveikslas. Dažniausiai kylančios tarpkultūrinės problemos Erasmus studijų metu



Paveiksle, vaizduojama, koks respondentų skaičius atsakydamas į klausimą paminėjo tam tikrą problemą. Dažniausiai Erasmus studentams kildavo problemos, susijusios su užsienio kalba. Teigiama,

kad studentai labai dažnai pervertindavo savo užsienio kalbos įgūdžius. Svarbu paminėti, kad buvo ir atvejų, kai kitos šalies studentai prastai kalbėjo angliškai ir dėl to taip pat kildavo nesusipratimų. Tai iliustruoja Respondento Nr. 3 ir Respondento Nr. 4 atsakymai.

*Respondentas Nr. 3: Buvo labai sunku susikalbėti, kadangi turkai labai prastai kalba angliškai, dėl to būdavo sunku išsiaiškinti, kas ko nori.*

*Respondentas Nr. 4: Dar viena problema – prancūzų nenoras mokytis anglų kalbos, o kadangi aš prancūzų kalbos nemokėjau labai dažnai būdavo sunku su jais susikalbėti. Ir tiesiog esi priversta mokintis ir naudoti jų kalbą, nes kitaip pražūsi.*

Kita pagal dažnumą pasitaikanti problema – neverbalinės komunikacijos skirtumai. Dauguma respondentų savo interviu tai įvardino kaip gestų ir kūno kalbos skirtumus. Respondentai buvo paprašyti pateikti pavyzdį labiausiai įsiminišios tarpkultūrinės problemos. Respondentas Nr. 4 pateikė įdomų pavyzdį, susijusį su neverbalinės komunikacijos skirtumais.

*Kalbėdama apie Erasmus studijas ir jų metu kilusias problemas geriausiai prisimenu problematišką situaciją dėl gestų, kurie skiriasi. Gyventi teko su prancūze, o, kaip žinome, pas juos yra priimta susitinkant pasibučiuoti tris kartus į žandus. Kadangi jau gyvenome viename bute, tikėjau, kad to nereiks daryti, juk matomės nuo ryto iki vakaro. Deja, jai atrodė kitaip ir ji užpyko, nesuprasdama, kodėl aš nenoriu su ja pasisveikinti jai priimtinu būdu.*

Daugeliui studentų problemų kilo dėl labai plačiai paplitusios, tačiau klaidingos nuostatos, kad visos kultūros yra panašios, o ne skirtingos. Šią problemą, skirtingais terminais įvardijo keturi respondentai. Visi jie teigė, kad ši nuostata sukėlė labai daug tarpkultūrinių problemų. Šį aspektą gerai iliustruoja Respondento Nr. 1 atsakymas:

*Iš tikrųjų problemų kilo daug, jei atvirai net nesitikėjau, kad gali taip būti. Visada galvojau, kad nesvarbu su kokios šalies atstovu bendrauji, svarbiausia, kad būtum mandagus.*

Kitos paminėtos problemos – etnocentrizmas, išankstinės nuostatos, stereotipai bei nerimas. Tik vienas respondentas vartojo sąvoką „etnocentrizmas”, kiti šią problemą įvardindavo savais žodžiais. Respondentas Nr. 2 štai kaip apibūdina kilusią problemą:

*Kita priežastis turbūt būtų tai, kad mes, lietuviai, esame linkę galvoti, kad svetimtaučiai yra kažkokie nenormalūs, keisti, mes nemokame gerbti kitos kultūros skirtumų, ypatybių ir dėl to kyla uždarumas, priešprieša. Dažnai pastebėdavau, kad studentai lietuviai net kartais savo būrelyje pasijuokdavo iš svetimtaučių. Tai ką čia galima kalbėti apie sėkmingą komunikaciją.*

Antruoju klausimu respondentai buvo prašomi iškilusias tarpkultūrines problemas suskirstyti į grupes pagal jų atsiradimo priežastis. Dauguma respondentų į šį klausimą pateikė labai panašius

atsakymus ir vadovaujantis jais galima sukurti Erasmus studentams tarpkultūrinės problemas keliančių priežasčių klasifikaciją:

- ☞ Verbaliniai skirtumai;
- ☞ Neverbaliniai skirtumai;
- ☞ Žinių trūkumas;
- ☞ Patirties stygius;
- ☞ Emocinės problemos;
- ☞ Išankstinis nusistatymas ir stereotipai;
- ☞ Etnocentriškumas ir aplinkos vertinimo per savo kultūros prizmę;
- ☞ Kultūrinio jautrumo stygius.

Taip pat respondentai buvo paprašyti išskirti 3 priežastis, sukeliančias tarpkultūrinės problemas ir suskirstyti jas į kategorijas: *svarbiausia*, *svarbi* ir *mažiau svarbi*. Lentelėje Nr. 8 vaizduojama, kaip respondentai paskirstė išvardintas priežastis.

8 lentelė. Tarpkultūrinių problemų priežastys

Priežastis	Respondentų skaičius		
	Svarbiausia	Svarbi	Mažiau svarbi
Verbaliniai skirtumai	5	1	1
Neverbaliniai skirtumai	1	4	1
Žinių trūkumas	–	2	2
Patirties stygius	1	–	2
Emocinės problemos	1	1	1
Išankstinis nusistatymas ir stereotipai	–	–	–
Etnocentriškumas ir aplinkos vertinimo per savo kultūros prizmę	–	–	1
Kultūrinio jautrumo stygius	–	–	–

Iš pateiktos lentelės matoma, kad dauguma respondentų svarbiausia priežastimi, keliančia daugiausia tarpkultūrinių problemų, išskyrė verbalinius skirtumus – galima daryti prielaidą, kad respondentai prieš važiuodami į svetimą šalį dažnai pervertina savo kalbinius įgūdžius. Antroji pagal svarbą buvo išskirta neverbalinių skirtumų priežastis – tai gestai, kūno kalba, kuriuos sunku teisingai

interpretuoti kitoje kultūroje. Trečia – mažiau svarbia priežastimi pasirinkti du aspektai – žinių ir patirties stygius.

Atsidūrus tarpkultūrinėje situacijoje gali kilti kultūrinis šokas – tai didelis pasimetimas ir stresas, patiriamas atsidūrus naujoje kultūroje. Jį sukelia nerimas atsidūrus aplinkoje be įprastų ženklų ir bendravimo taisyklių. Siekiant išsiaiškinti, kaip kultūrinį šoką jautė Erasmus studentai savo studijų periodu užsienyje, respondentai buvo prašomi įvertinti penkiabalėje sistemoje (penki – labai gerai, 1 – labai blogai) savo emocinę būseną studijų pradžioje, viduryje ir pabaigoje. Rezultatai pasiskirstė labai įvairiai, todėl siekiant aiškumo ir vaizdingumo duomenys pateikiami lentelėje Nr. 9.

9 lentelė. Erasmus studentų emocinė būsena studijų metu užsienyje

Respondentas	Respondento įvertinta emocinė būsena penkiabalėje sistemoje		
	Studijų pradžia	Studijų vidurys	Studijų pabaiga
Respondentas Nr. 1	5	2	3
Respondentas Nr. 2	4	2	4
Respondentas Nr. 3	5	4	5
Respondentas Nr. 4	1	3	5
Respondentas Nr. 5	5	2	2
Respondentas Nr. 6	5	3	1
Respondentas Nr. 7	4	4	4
Respondentas Nr. 8	1	3	3

Keturi iš aštuonių respondentų išgyveno kultūrinio šoko etapus taip, kaip nurodo daugelio modelių autoriai. Teorinį modelį ir emocinę būseną atitinka Respondento Nr. 1 atsakymas:

*Atsimenu tik atvykęs į Prancūziją jaučiausi labai gerai, kaip sakoma kaip ant sparnų. Man visai aplinka atrodė tokia graži, įdomi. Mintyse jau buvo kilę tiek idėjų. Praėjus savaitei ir apsistovėjus įspūdžiams ir euforijai atsirado rutina, kuri mane pradėjo slėgti: bendrabutis, paskaitos, tie keisti užsieniečiai kambariokai, o dar tas svetimos kalbos vartojimas. Taip trūko kažko savo, atsirado noras keliauti namo ir viską mesti. Galima sakyti išgyvenau krizę. Paskui susiėmiau – pagalvojau ne aš pirmas ir ne paskutinis, susiradau draugų kitataučių, kurie jautėsi panašiai, bandžiau priprasti ir matyti viską kitaip nei buvau įpratęs, tada viskas normalizavosi.*

Du respondentai (Nr. 4 ir Nr. 8) tik atvykę į svetimą šalį vertino savo emocinę būseną labai prastai, tačiau adaptuojantis kultūrinio šoko bruožai išnyko. Tai iliustruoja jų pasisakymai:

*Respondentas Nr. 4: Man adaptacija šalyje buvo labai sunki, tik atvažiavus jaučiausi labai prastai, verkiau, norėjau namo. Man viskas atrodė labai svetima ir nejauku. Tačiau radau savyje stiprybės ir stengiausi pritapti, būti atvira naujovėms. Per ilgesnį laiką pavyko adaptuotis, o praėjus studijų laikui nenorėjau išvažiuoti.*

*Respondentas Nr.8: Aš tikraja to žodžio prasme pajaučiau kultūrinį šoką. Man buvo krizė, niekas netiko, nepatiko, norėjau viską mesti ir keliauti namo. Viduryje jaučiau, kad po truputį adaptuojuosi, kad jau nėra taip ir blogai, kaip atrodė pačioje pradžioje.*

Dviejų respondentų atvejai buvo kraštutiniai – vienas visai nejautė jokio kultūrinio šoko ir savo emocinę būseną įvertino 4 balais. Respondentas Nr. 7 teigė:

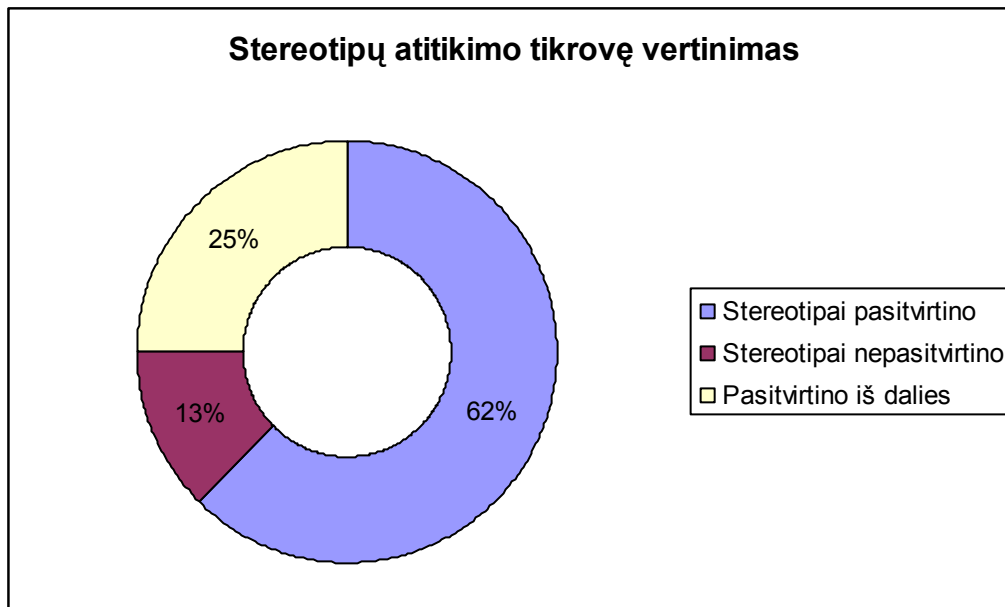
*Aš savo studijų metu visą laiką jaučiausi labai gerai, tad savo emocinę būseną įvertinčiau visais etapais 4 balais. Aišku buvo ir sunkių situacijų, bet jie pavieniai ir įvyko įvairiais etapais, o be to juos labiau sąlygodavo ne kultūriniai skirtumai, o asmenų charakterio bruožai. Tiek studijų pradžioje, tiek pabaigoje mane buvo apėmusi euforija ir grįžti namo nenorėjau.*

Respondentas Nr. 6 savo emocinę būseną įvertina mažėjančia tvarka, nors neigia, kad tai, ką jis patyrė, buvo kultūrinis šokas. Savo atsakyme respondentas nurodo, kad to priežastis galėjo būti noras namo ir šeimos pasiilgimas.

Analizuojant respondentų atsakymuose panaudotus jausmų apibūdinimus galima daryti prielaidą, kad kultūrinio šoko metu dažniausiai vyrauja dvilyčiai jausmai – pyktis, nerimas, nepasitenkinimas, nuobodulys, euforija, džiaugsmas, nenoras, kad viskas baigtųsi, smalsumas, naujų idėjų gausa.

Remiantis teorija stereotipai asmenis veikia teigiamai ir neigiamai. Iš vienos pusės jie padeda sumažinti neapibrėžtumą, geriau suprasti aplinką, iš kitos pusės dažniausiai būna neteisingi ir trukdo sėkmingai komunikacijai, vien dėl to, kad verčia žmones galvoti, kad kokia nors plačiai paplitusi nuomonė yra teisinga apie bet kurį individą. Norint išsiaiškinti, kaip stereotipai vertinami Erasmus studentų interviu metu buvo užduotas klausimas, ar plačiai paplitę stereotipai apie lankomą šalį ir jos gyventojus pasitvirtino ir paprašyta pateikti juos patvirtinantį arba paneigiantį pavyzdį. Pateiktus atsakymus būtų galima priskirti trimis kategorijoms: pasitvirtino, pasitvirtino dalinai, nepasitvirtino. Paveiksle Nr.10 pateikiamas atsakymų pasiskirstymas.

## 10 paveikslas. Stereotipų atitikimo tikrovę vertinimas



Vadovaujantis informacija, pateikta grafike, svarbu akcentuoti, kad vis dėlto didžioji dalis respondentų (5 studentai) teigė, kad jų iš anksto žinoti stereotipai pasitvirtino. Vieną iš įdomesnių pavyzdžių pateikė respondentas Nr. 8:

*Buvau girdėjusi tik tiek, kad švedai yra labai šalti, nesibičiuliaujantys, besilaikantys atstumo žmonės. Ir tikrai, šis stereotipas pasitvirtino. Tuo įsitikinau, kai mane su drauge švedų pora pakvietė į svečius, kadangi buvo jų įkurtuvių vakarėlis. Na, mes vakarėlį įsivaizdavome visai kitaip. Teko ramiai sėdėti prie stalo, visiems tylint ir valgant karštus sumuštinčius ir užgeriant cheminiais milteliais atskiestu vandeniu, jie taip pat išjungė muziką... Pas juos nepriimtini nei prisilietimai, nei draugiški apsikabinimai.*

3 respondentai atsakydami į šį klausimą paneigė, kad jų iš anksto žinoti stereotipai nepasitvirtino visai. Įdomu tai, kad taip teigė tie respondentai, kuriems svetimoms šalies atstovus teko pažinoti labai artimai t.y. su jais draugauti. Šį faktą puikiai iliustruoja Respondento Nr. 1 atsakymas:

*O apie prancūzus buvau girdėjęs labai prastų atsiliepimų. Dauguma mano, kad jie yra neatsakingi, savanaudžiai, arogantiški, visuomet pasiduodantys kare, nekalbantys angliškai, nemandagūs su turistais... Man asmeniškai nei vienas stereotipas nepasitvirtino. Sutikau daug draugiškų, šiltų žmonių, o ir gatvėj sutikti prancūzai buvo mandagūs. Paneigto stereotipo pavyzdys – mano dabartinė mergina prancūzė. Ji nei arogantiška, nei neatsakinga, tačiau labai skaniai gamina valgyti.*



1 respondentas nei patvirtino, nei paneigė stereotipų teisumą. Jis teigė, kad visa tai labai priklauso nuo pačio asmens ir jo charakterio ir kad kiekvienoje kultūroje galima rasti išimčių.

Norint išsiaiškinti, kaip studentai vertina stereotipus siekiant tarpkultūrinės komunikacijos efektyvumo respondentai buvo paprašyti įvertinti ir pateikti savo nuomonę, ar iš anksto žinomi stereotipai jų bendravimui su kitos šalies studentais buvo naudingi, ar atvirkščiai – žalingi.

Analizuojant pateiktus atsakymus paaiškėjo, kad didžioji dalis respondentų (4 studentai) teigė, kad vis dėlto stereotipai apie užsieniečius kenkia sėkmingai komunikacijai. Jie teigė, kad stereotipai sukuria apsauginį skydą, kuris neleidžia artimiau pažinti kitos šalies kultūros, jos ypatybių. Kiti teigė, kad būtent stereotipai padarė neigiamą įtaką jų bendravimui su užsienio studentais ir kai kuriais atvejais padarytos žalos jau nebuvo galima kompensuoti ir atstatyti šiltus santykius:

*Respondentas Nr. 4 Man asmeniškai stereotipai nepadėjo bendraujant, kadangi buvau susidariusi nuomonę, kad prancūzai yra tikri tironai ir aš su jais nerasiu bendros kalbos. Taigi, tai puikiai pasijautė ir mano savijautoje pačioje pradžioje. Manau, jei būčiau negirdėjęs išankstinės nuomonės pačioje studijų pradžioje būčiau jautusis geriau.*

Kita dalis respondentų teigė, kad stereotipai gali padėti tarpkultūrinėje komunikacijoje, gali ir pakenkti. Iš vienos pusės, jie skatina bendrauti, apsaugo nuo nesusipratimų, padeda geriau jaustis svetimoje aplinkoje, iš kitos, atbaido ir mažina motyvaciją pažinti svetimšalius. Daugelis respondentų pastebėjo, kad stereotipai yra naudingi, jei jais naudojamosi protingai ir mokama patikrinti su realybe.

*Respondentas Nr. 2 Negalėčiau nei paneigti, nei patvirtinti, kad stereotipai komunikacijai yra žalingi ar naudingi. Manau, tai priklauso nuo žmogaus, ar jis stereotipais vadovaujasi akiai, nežiūrėdamas realių faktų, ar protingai, įvertindamas turimą informaciją su faktais. Man asmeniškai studijų metu stereotipai buvo žalingi, kadangi kiekviename atvejuje ieškojau sutapimo su teorija. Dabar jau elgčiausi kitaip.*

*Respondentas Nr. 3 Iš vienos pusės žinoti stereotipai iš tikrųjų davė naudos – nenusižengiau jų įsitikinimams ir iš nežinojimo neapsirengiau vien marškinėliais ir šortais, iš kitos pusės stereotipų sukurta baimė, kad vyrai yra mergišiai, išnaudotojai ir nacionalistai mane kuriam laikui atbaidė bendrauti su tos šalies vaikais. Tačiau su laiku, artimiau susipažinusi palyginau girdėtą informaciją su faktais.*

Vienas respondentas pabrėžė stereotipų naudą teigdamas, kad taip save apsaugojo nuo nesusipratimų ir nusivylimų.

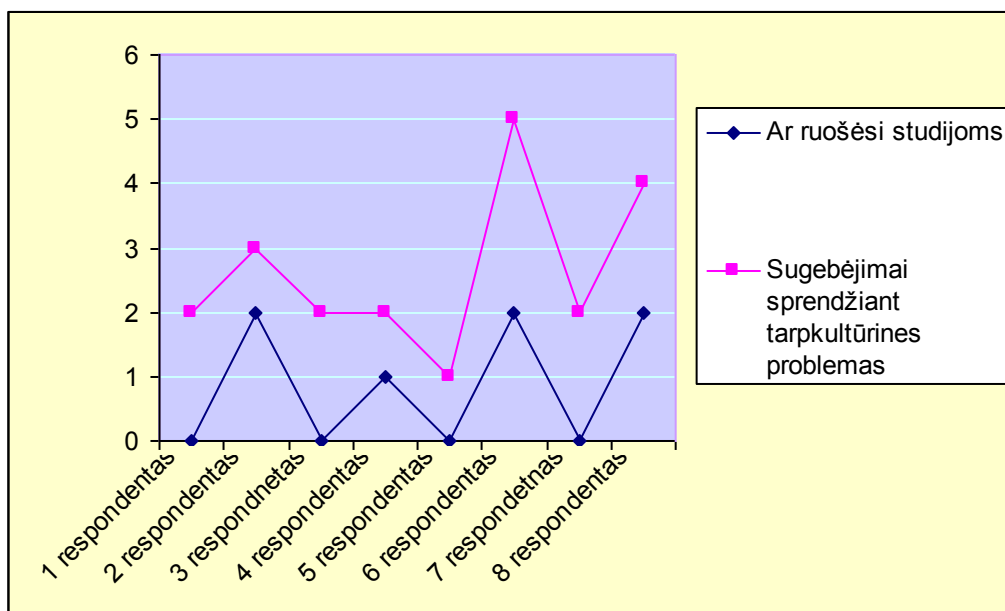
Analizuojant, kaip Erasmus studentai vertina stereotipus ir jų įtaką tarpkultūrinės komunikacijos sėkmei galima daryti išvadą, kad iškelta Hipotezė Nr. 3 pasitvirtino. Apibendrinant galima daryti

išvadą, kad Erasmus studentų teigimu, stereotipai pateikia neteisingą informaciją apie kitos kultūros atstovus ir dažniausiai apsunkina bendravimą su jais.

Siekiant, kad Erasmus studijos teiktų naudą ir pasitenkinimą reikia mokėti tinkamai joms pasiruošti tiek žinių atžvilgiu, tiek psichologiškai. Norint išsiaiškinti, ar Erasmus studentai prieš išvykdami į svetimą šalį ugdė tarpkultūrinę kompetenciją ir kaip tai susiję su sėkmingu tarpkultūrinių problemų sprendimu respondentams buvo pateikti tokie klausimai – ar prieš vykdamas į svetimą šalį ugdėte savo tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją (žinias, gebėjimas, kalbinius įgūdžius)? Jei taip, kaip tai darėte? Kaip įvertintumėte savo sugebėjimus sprendžiant tarpkultūrinės komunikacijos kliūtis Erasmus studijų metu? (5 balai – labai gerai, 1 – labai blogai).

Analizuojant duomenis buvo pastebėtas ryšys tarp kompetencijos ugdymo ir problemų sprendimo kokybės. Tai aiškiai matoma pateiktoje diagramoje. Siekiant vaizdžiau pateikti informaciją vadovaujantis pateiktais atsakymais buvo išskirtos trys tarpkultūrinės kompetencijos ugdymo kategorijos – ruošėsi (skalėje įvertinta 2 balais), šiek tiek ruošėsi – skalėje 1 balas, nesiruošė visai – 0 balų.

11 paveikslas. Tarpkultūrinės kompetencijos ugdymo ir problemų sprendimo vertinimo ryšys



Paveiksle matome, kad ryšys tarp ruošimosi studijoms svetimoje šalyje ir savęs įvertinimo sprendžiant tarpkultūrinės problemas galima nustatyti tiesioginį ryšį – jei respondentas ugdė savo kompetenciją, jis savo sugebėjimus spręsti problemas vertina aukštesniais balais, jei visai nesiruošė –

problemų sprendimo gebėjimas vertinamas prasčiau, dažniausiai nepasiekė dviejų balų. Taigi, galima daryti išvadą, jog siekiant sėkmingo bendravimo su kitų šalių studentais yra labai svarbu ugdyti savo tarpkultūrinę kompetenciją.

Dauguma savo žinias ir įgūdžius apie kitą šalį ir jos gyventojus ugdžiusių respondentų pateikė panašius būdus – forumų skaitymas apie kitų studentų patirtį, informacijos apie šalį ir gyventojus rinkimas knygose, internete, kalbinių žinių gilinimas, kalbos lavinimas žiūrint filmus, pagrindinės frazės tos šalies kalba išmoktos, konsultacija su buvusiais Erasmus studentais, programų koordinatoriais.

Pabaigoje respondentų buvo prašoma pateikti patarimus būsimiems Erasmus studentams ir rekomendacijas programų koordinatoriams, siekiant, kad Lietuvos studentai išvykę į svetimą šalį patirtų kuo mažiau tarpkultūrinių problemų ir kultūrinio šoko. Nustebino faktas, kad respondentų atsakymai pateikė dvi skirtingas nuomones. Vieni teigė, kad prieš vykstant į naują šalį, nenaudinga domėtis jokia informacija apie šalį ar jos kultūros ypatumus, reikia nuvykti „balto lapo“ pavidalu ir viską patirti pačiam. Didesnė dalis pateikė panašius patarimus. Apibendrinant galima būtų išskirti:

- ☞ Nepervertinti savo sugebėjimų;
- ☞ Susirinkti pagrindinę informaciją apie šalį ir jos gyventojus;
- ☞ Jokiu būdu nesivadovauti stereotipais;
- ☞ Pasikonsultuoti su buvusiais studentais ir koordinatoriais;
- ☞ Būti tolerantiškais;
- ☞ Tobulinti savo užsienio kalbos žinias;
- ☞ Atsargiai naudoti humorą.

Rekomendacijos programos koordinatoriams buvo labai panašios, tai leidžia daryti prielaidą, kad atsiranda natūrali priežastis susirūpinti Erasmus studentų tarpkultūrinės kompetencijos ugdymu. Dauguma respondentų siūlė rengti tarpkultūrinės kompetencijos ugdymo kursus, kuriuose būtų pristatoma svarbiausia informacija apie tarpkultūrines problemas, rengiami psichologiniai ir kalbos įgūdžių ugdymo seminarai. Taip pat naudinga būtų organizuoti susitikimus su buvusiais Erasmus studentais, kurie galėtų pasidalinti savo tarpkultūrine patirtimi – būtų dviguba nauda.

### **3.5. Tyrimo išvados**

Atlikus interviu su Lietuvos Erasmus studentais duomenų analizę ir interpretaciją apibendrinant galima pateikti tokias išvadas:

1. Hipotezė Nr. 1 – *Erasmus studentai bendraudami su kitos šalies atstovais susiduria su šiomis tarpkultūrinės komunikacijos problemomis: kalbinėmis, neverbalinėmis, emocinėmis, sąlygojamas stereotipų, etnocentriškų nuostatų, skirtingo suvokimo ir interpretacijos* – pasitvirtino. Dažniausiai pasitaikančios tarpkultūrinės problemos Erasmus studijų metu: kalbos skirtumai, neverbalinės kalbos skirtumai, vyraujanti nuomonė, kad visos kultūros yra panašios, o ne skirtingos, etnocentrizmas, išankstinės nuostatos, nerimas ir skirtingas suvokimas bei interpretavimas. Tarpkultūrinių problemų priešasčių trejetą pagal svarbą galima išrikiuoti taip: verbaliniai skirtumai, neverbaliniai skirtumai ir žinių bei patirties stygius.

2. Tyrimo projekte išsikelta hipotezė Nr. 2 – *Erasmus studentai nuvykę į kitą šalį patiria visus kultūrinio šoko etapus: medaus mėnuo, krizė, atsigavimas ir prisiderinimas* – pasitvirtino dalinai. Didžioji dalis Erasmus studentų nuvykę į svetimą šalį studijų pradžioje jaučia pakilimą, paskui prasideda krizės laikotarpis, o studijų pabaigoje adaptuojamasi ir vėl juntamas pakilimas, kita dalis studentų tik nuvykę į kitą šalį jaučia krizę ir nenorą pasilikti joje, tačiau laikui bėgant adaptuojasi ir įveikia psichologinį nerimą.

3. Hipotezė Nr. 3 – *Stereotipų įtaka tarpkultūrinei komunikacijai Erasmus studentus veda į nesėkmingą bendravimą su kitos šalies atstovais* – pasitvirtino. Erasmus studentų teigimu, stereotipai pateikia neteisingą informaciją apie kitos kultūros atstovus ir dažniausiai apsunkena bendravimą su jais.

4. Hipotezė Nr. 4 pasitvirtino. Pagrindinis tarpkultūrinių problemų sprendimo būdas Erasmus studentams – ugdyti tarpkultūrinę kompetenciją. Egzistuoja tiesioginis ryšys tarp ruošimosi studijoms svetimoje šalyje ir savęs įvertinimo sprendžiant tarpkultūrines problemas: jei respondentas ugdė kompetenciją, jis savo sugebėjimus spręsti problemas vertina aukštesniais balais, jei nesiruošė – problemų sprendimo gebėjimas vertinamas prasčiau. Erasmus studentams siekiant išvengti tarpkultūrinių problemų siūloma: nepervertinti savo sugebėjimų, susirinkti pagrindinę informaciją apie šalį ir jos gyventojus, nesivadovauti stereotipais, pasikonsultuoti su buvusiais studentais ir koordinatoriais, būti tolerantiškais, tobulinti savo užsienio kalbos žinias. Koordinatoriams rekomenduojama organizuoti tarpkultūrinę kompetenciją ugdančius kursus besiruošiantiems vykti į kitą šalį Erasmus studentams.

## IŠVADOS

1. Internacionalizuotos studijos – studijos, kuriose siekiama integruoti tarptautinių, tarpkultūrinių ir/ar globalių reiškinų aukštojo mokslo tikslus, funkcijas (studijos, tyrimai, paslaugos). Erasmus programa – populiariausia internacionalizuotų studijų forma aukštojo mokslo visuomenės tarpe. Ji yra atvira visų tipų aukštosioms mokykloms, apima visas studijų kryptis bei lygius ir remia šias veiklas: studentų mobilumą studijoms ir praktikoms, dėstytojų ir kito personalo mobilumą, intensyvių Erasmus kalbos kursų organizavimą, daugiašalius projektus, projektus, skirtus bendradarbiavimui tarp aukštųjų mokslo institucijų ir įmonių. Lietuvoje struktūrinius fondus susijusius su švietimu administruoja Švietimo mainų paramos fondas. Lietuvoje Erasmus programoje dalyvauja 39 Lietuvos švietimo įstaigos – nuo 2007 m. daugiau nei 7000 Lietuvos aukštųjų mokyklų studentų ir beveik 3000 dėstytojų įgijo patirties studijuodami ar dirbdami ES šalyse pagal Erasmus programą.

2. Išskiriamos šešios tarpusavyje veikiančios jėgos, sąlygojančios kultūrų skirtumus ir dėl to kylančias tarpkultūrines problemas – istorija, ekologija (arba išorinė aplinka), technologijos, biologija, institucijų tinklai, tarpasmeninės komunikacijos modelis. Kad ir kokios kultūros skirtingos būtų mokslinėje arenoje bandoma sukurti jų vertinimo ir lyginimo kriterijus – kultūros modelius, jie grindžiami požiūriu, kad kultūrinės vertybės nėra tiek unikalios kiekvienoje kultūroje arba visuomenėje, kad jų nebūtų galima palyginti. Komunikacijos problemos – tai kliūtys efektyviai komunikacijai. Dažniausiai pastebimos klaidingos nuostatos, sąlygojančios komunikacijos nesėkmę – bendros kliūtys (suvokimas ir interpretacija), kalbos skirtumai, klaidingas neverbalinės kalbos suvokimas, prietarai ir stereotipai, polinkis vertinti arba etnocentrizmas, aukštas susirūpinimas.

3. Tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija rodo tarpasmeninio bendravimo patirties lygį, kuris leidžia sėkmingai bendrauti su kitos šalies partneriais ir siekti tikslų, įveikiant etnocentrizmą, kultūrinį uždaramą ir kitus tarpkultūrinės komunikacijos barjerus. Dažniausiai išskiriami kompetencijos turinio elementus: kultūrinis sąmoningumas, kultūrinės žinios, kultūrinis sensitivityvumas arba kultūrinės nuostatos, kultūriniai įgūdžiai. Norint efektyviai bendrauti su kitos šalies atstovais tarpkultūrinę kompetenciją reikia ugdyti, išskiriami keturi etapai – plačių pažiūrų ugdymas, savęs ir kitų įsisąmoninimas, kultūrinių žinių ir tarpkultūrinių įgūdžių įgijimas. Nėra universalių tarpkultūrinės kompetencijos modelių, kadangi jie statiški, aprašo tik pamatuojamus elgsenos ir praktikos aspektus ir visiškai netinka nuomonei, kūrybai ir panašioms aspektams aprašyti, neatspindi gyvenimo sudėtingumo ir spalvingumo, kompetencijos metodologija sutelkia dėmesį į dabartį, bet nenurodo, kokių kompetencijos sudedamųjų dalių reikės vėliau, pasikeitus aplinkybėms.

4. Atlikus kokybinį pusiau struktūruotą interviu su Lietuvos Erasmus studentais padarytos toliau pateiktos išvados:

5. Erasmus studentai bendraudami su kitos šalies atstovais studijų užsienyje metu dažniausiai patiria tarpkultūrinės komunikacijos problemas, susijusias su kalbiniais ir neverbaliniais skirtumais, vyraujančia nuomone, kad visos kultūros yra panašios, o ne skirtingos, etnocentrizmu, išankstinėmis nuostatomis, nerimu ir skirtingu suvokimu bei interpretavimu. Tarpkultūrinės komunikacijos problemų priežastis Erasmus studijų metu pagal svarbą galima išrikiuoti taip: verbaliniai skirtumai, neverbaliniai skirtumai ir žinių bei patirties stygius.

6. Didžioji dalis Erasmus studentų nuvykę į svetimą šalį patiria visus kultūrinio šoko etapus: studijų pradžioje jaučia pakilimą (medaus mėnuo), prasideda krizės laikotarpis, o studijų pabaigoje adaptuojamasi ir vėl juntamas pakilimas. Likusi studentų dalis tik nuvykę į kitą šalį išgyvena krizę, laikui bėgant adaptuojasi, įveikia psichologinį nerimą ir jaučia pakilimą.

7. Stereotipų įtaka tarpkultūrinei komunikacijai Erasmus studentus veda į nesėkmingą bendravimą su kitos šalies atstovais, nes pateikia neteisingą informaciją apie kitos kultūros atstovus, skatina užsisiklindimą ir dažniausiai apsunkina bendravimą su jais.

8. Pagrindinis tarpkultūrinių problemų sprendimo būdas Erasmus studentams – ugdyti tarpkultūrinę kompetenciją. Erasmus studentams siekdami išvengti tarpkultūrinių problemų turėtų nepervertinti savo sugebėjimų, domėtis šalimi į kurią keliaujama, nesivadovauti stereotipais, tobulinti savo užsienio kalbos žinias. Koordinatoriams rekomenduojama organizuoti tarpkultūrinę kompetenciją ugdančius kursus besiruošiantiems vykti į kitą šalį Erasmus studentams.

## BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS

1. ALTBACH, Ph.G., KNIGHT, J. 2006. *The Internationalization of Higher Education: Motivations and Realities* [interaktyvus], The NEA 2006 Almanac of Higher Education, žiūrėta – 2011–03–05, prieiga [http://www.bc.edu/bc\\_org/avp/soe/cihe/pgs/pdf/Internationalization\\_2006.pdf](http://www.bc.edu/bc_org/avp/soe/cihe/pgs/pdf/Internationalization_2006.pdf)
2. BARŠAUSKIENĖ, V., JANULEVIČIŪTĖ – IVAŠKEVIČIENĖ, B. *Komunikacija: teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija. 2005. 213 p. ISBN 9955–09–903–8.
3. BOCK. P.K.1970. *Culture shock: A reader in modern cultural anthropology*. New York: Alfred A. Knopf,
4. BARNA .L. M. 2003. *Stumbling Blocks in Intercultural Communication* [interaktyvus], žiūrėta – 2011–03–25, prieiga <[www.international-studies.aau.dk/f-2003/.../Tranberg6.doc](http://www.international-studies.aau.dk/f-2003/.../Tranberg6.doc)>.
5. BOHM. A., DAVIS. D., MEARES D., PEARCE D. 2002. *The global student Mobility 2025 Report: Forecast of the Global Demand for International Education* ,[interaktyvus] IDP, Canberra, Australia, žiūrėta – 2011–03–26, prieiga <[http://www.idp.com/research/researchpublications/dispatch\\_researchform.asp?ID=14](http://www.idp.com/research/researchpublications/dispatch_researchform.asp?ID=14)>
6. BRAKE, T., WALKER, D., WALKER, T. 1995. *Doing business internationally: the Guide to Cross-cultural Success*. New York: Irwin.
7. BULAJEVA. T,. 2005. *Aukštojo mokslo internacionalizavimas globalizacijos salygomis* [interaktyvus], žiūrėta 2011–03–09, prieiga <[http://www.leidykla.vu.lt/fileadmin/Acta\\_Paedagogica\\_Vilnensia/14/179-186.pdf](http://www.leidykla.vu.lt/fileadmin/Acta_Paedagogica_Vilnensia/14/179-186.pdf)>
8. CLYNE F., RIZVI F. 1998. *Outcomes of Student Exchange*. In Davis D., Olsn A. (Eds.), *Outcomes of International Education*. Sydney: IDP Education Australia, p. 35–49.
9. COL/UNESCO. [interaktyvus], žiūrėta 2011–03–09 . Prieiga per internetą: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001473/147363e.pdf>>.
10. De WIT, H., 1993. *On the definition of International Education*. European Association for International Education Newsletter. No. 11.
11. DISKIENĖ, D., MARČINSKAS, A. 2007. *Lietuvos vadybinis potencialas: būklė ir perspektyvos*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
12. Europos komisijos oficiali svetainė. 2010. *Erasmus programme in 2008/09: the figures explained*. [interaktyvus], žiūrėta – 2010–12–29, prieiga <<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/10/267&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>>

13. Europos komisijos oficiali svetainė. 2010. *Mokymosi visą gyvenimą 2007–2013 m. programa*. [interaktyvus], žiūrėta – 2010–12–29, prieiga <[http://ec.europa.eu/education/programmes/llp/call08/prior\\_lt.pdf](http://ec.europa.eu/education/programmes/llp/call08/prior_lt.pdf)>
14. FIELDEN, J. *Internationalisation and Leadership – what are the issues?* // The Leadership and Development Challenges of Globalisation and Internationalisation. Leadership Summit 2006. Leadership Foundation for Higher Education, [interaktyvus], žiūrėta 2011–03–09 Prieiga per internetą: <<https://www.lfhe.ac.uk/publications/leadershipsummit2006.pdf>>
15. FREW C. 2006. *An International Educational Literacy: Students, Academics and the State*. Journal of University Teaching and Learning Practice, 3 (1), p. 24–33. [interaktyvus], žiūrėta – 2011–04–05, prieiga < <http://jutlp.uow.edu.au/>>
16. KNIGHT, J., 1999. *Internationalisation of Higher Education* // Quality and Internationalisation in Higher Education. OECD.
17. *Guidelines for Quality Provision in Cross-border Higher Education*, 2005. UNESCO, OECD. [interaktyvus], žiūrėta 2011–03–09 prieiga <<http://www.oecd.org/dataoecd/27/51/35779480.pdf>>
18. GIBSON, R. 2008. *Intercultural Business Communication*. Oxford: University press. 111 p. ISBN 0–19–442180–5.
19. HOFSTEDE G. 1983. *The cultural relativity of organizational practices and theories*, Journal of international business studies, 14(2):75–89.
20. JANDT, F. E. 2007. *An introduction to intercultural communication: identities and global community*. Thousand Oaks: Sage Publications.
21. JUKNYTĖ–PETREIKIENĖ, I., PUKELIS, K. 2007. *Internacionalizuotų studijų kokybės vertinimas: SOCRATES/ERASMUS programos dalyvių patirtis*. [interaktyvus], VDU, žiūrėta – 2010–12–29, prieiga <[http://skc.vdu.lt/downloads/zurnalo\\_arch/amk\\_4/qhe\\_2007\\_074\\_101.pdf](http://skc.vdu.lt/downloads/zurnalo_arch/amk_4/qhe_2007_074_101.pdf)>
22. JUKNYTĖ–PETREIKIENĖ, I. , 2007. *Aukštojo mokslo internacionalizacijos raiška pasaulyje ir tendencijos Lietuvoje* [interaktyvus], žiūrėta 2011–03–09 prieiga <[http://www.smk.lt/uploads/archyvas/mokslina\\_veikla/konferencijos/070611/I.Juknyte-Petreikiene.pdf](http://www.smk.lt/uploads/archyvas/mokslina_veikla/konferencijos/070611/I.Juknyte-Petreikiene.pdf)>
23. JUKNYTĖ–PETREIKIENĖ, I. , 2008. „*Internacionalizuotos studijos – šiuolaikiniai darbo rinkai reikalingų bendrųjų kompetencijų ugdymo sąlyga*” [interaktyvus], žiūrėta 2011–03–09 prieiga <<https://ojs.kauko.lt/index.php/ssktpd/article/view/86/79>>
24. KARDELIS, K. 2007. *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Šiauliai: Lucilijus.



25. Kauno technologijų universiteto studentų atstovybė. 2010. *Erasmus*. [interaktyvus], žiūrėta – 2011–01–06, prieiga < <http://ktusa.lt/ERASMUS.html>>
26. KNIGHT, J. 2006. *Higher Education Crossing Borders: A Guide to the Implications of the General Agreement on Trade in Services (GATS) for Cross-border Education*.
27. KNIGHT, J. 2004. *Internationalization remodeled: definition, approaches, and rationales* [interaktyvus] *Journal of Studies in International Education*, žiūrėta– 2011–04–26 prieiga <[www.sagepub.com](http://www.sagepub.com)>
28. LUOBIKIENĖ, I. 2006. *Sociologinių tyrimų metodika*. Kaunas: Technologija,
29. LUSTIG, M. W. *Intercultural competence: interpersonal communication across cultures*. Boston: Pearson: A and B, 2006. 386 p.
30. *LR Aukštojo mokslo įstatymas*. 2000–03–21 d. Nr. VIII–1586, *Žin.*, 2000, Nr. 27–715. [interaktyvus], žiūrėta 2011–03–09 Prieiga per internetą: <[http://www.smm.lt/teisine\\_baze/docs/istatymai/VIII-1586-2.htm](http://www.smm.lt/teisine_baze/docs/istatymai/VIII-1586-2.htm)>.
31. LILLIAN, C. H. *Intercultural business communication*. Pearson Prentice Hall. 2007. 306 p
32. *Lithuania National Report*. Bologna Process National Report 2005–2007. [interaktyvus], žiūrėta 2011–03–09 Prieiga per internetą: < <http://www.smpf.lt/index.php?id=683&print=1>>
33. LIPPMAN, W. 1922. *Public Opinion*. New York: Free Press.
34. MISEVIČIUS, V. 2007. *Verslo etikos ir bendravimo organizavimo pagrindai*. Kaunas: Technologija. 206 p. ISBN 9955–09–444–3.
35. Martin, J.; Nakayama, Th. K. 2000. *Intercultural Communication in Contexts*. Cambridge: Polity Press.
36. MATULIONIS, A.V. 2003. *Sociologija*. Vilnius: Homo liber.
37. MOCKAITIS, A. I. *Nacionalinių kultūrinių vertybių poveikis vadybinėms nuostatoms: trijų šalių lyginamoji analizė*. Daktaro disertacijos santrauka. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla. 2002.
38. OBERG. K. 1960. *Culture shock: Adjustemtn to new cultural environments*//*Practical Antropology*. [interaktyvus], žiūrėta – 2010–04–10. prieiga <[http://www.agem-ethnomedizin.de/download/cu29\\_2-3\\_2006\\_S\\_142-46\\_Repr\\_Oberg.pdf?c309bd31734c35b99e5db589267fd36c=0115d0](http://www.agem-ethnomedizin.de/download/cu29_2-3_2006_S_142-46_Repr_Oberg.pdf?c309bd31734c35b99e5db589267fd36c=0115d0)>
39. PETKEVIČIŪTĖ, N., BUDAITĖ, R. 2005. *Vadovų tarpkultūrinė kompetencija Lietuvos organizacijose*, Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai.

40. PRUSKUS, V., 2010. *Stereotipai ir jų devizualizacija tarpkultūrinėje komunikacijoje*. [interaktyvus], žiūrėta – 2010–04–10. prieiga <<http://www.lmaleidykla.lt/publ/0235-7186/2010/1/29-36.pdf>>
41. PRUSKUS, V. *Multikultūrinė komunikacija ir vadyba*. Vilnius: Vilniaus teisės ir verslo kolegija. 2004. 237 p. ISBN 9955-9655-1-7.
42. RADZEVIČIENĖ, A. 2003. *Studijų užsienyje įtaka studentų tarpkultūrinės komunikacijos udymui*// Verslas, vadyba ir studijos.
43. SAMOVAR, L.; PORTER, R. 1997. *Intercultural Communication: A Reader*. Belmont: Collier.
44. SOKOL., J. 2001. *Idealaus vadybininko portretas* [interaktyvus], žiūrėta – 2011–04–05, prieiga < <http://verslas.banga.lt/lt/leidinys.full/3c10bc71c478b>>
45. Švietimo mainų paramos fondas. 2010. [interaktyvus], žiūrėta – 2010–12–29, prieiga <http://www.smpf.lt/index.php?id=545>
46. Vilniaus universitetas. 2010. *Erasmus programa*. [interaktyvus], žiūrėta – 2011–01–10, prieiga <<http://www.vu.lt/lt/tarptautiniai/erasmus/>>
47. WISEMAN, R. L., KOESTER, J. 1993. *Intercultural communication competence*. London: Sage Publications.
48. WEBB M.S., MAYER K. R., PIOCHE V., ALLEN L.C. 1999. *Internationalisation of American Business Education*. Management International Review. 34(4), p. 379–397. [interaktyvus], žiūrėta – 2011–04–05, prieiga < <http://www.bwl.uni-kiel.de/mir/>>
49. WIERS-JENSSEN, J. 2002. *Norwegian Students Abroad – Experiences of Students from Europe’s Northern Boundary*. 16th Australian International Education Conference – New times, New Approaches. Hobart, Tasmania. [interaktyvus], žiūrėta – 2011–04–05, prieiga < [http://www.idp.com/16aiecpapers/program/wednesday/issues9/Wiers-Jenssen\\_p.pdf](http://www.idp.com/16aiecpapers/program/wednesday/issues9/Wiers-Jenssen_p.pdf)>
50. ZAKAREVIČIUS, P. 2002. *Ekonomikos transformavimasis: vadybos paradigma*. Kolektyvinė monografija. Kaunas: VDU.

# ISSUES OF INTERCULTURAL COMMUNICATION IN INTERNATIONALIZED STUDIES: THE CASE OF ERASMUS STUDENTS

Jūratė Žuramskaitė

## Summary

In this decade growing processes of globalization, liberalization and integration postulate interaction between different cultures and multicultural academic atmosphere creation. So the intercultural problems and intercultural competence training become necessity. The topicality of work theme determines popular altitude, that every person different understand what he sees, hears or touches. This attitude is relevant between different cultures members, because very often it becomes the reason of intercultural problems, misunderstanding or even polemic. So the basic conditions trying successfully communicate with other culture members are: good foreign language skills, communicability, cultural flexibility, knowing about cultural differences, traditions. The International agreements and scientist studies emphasize students mobility surplus values – develops social, linguistic, intercultural skills, encourages new ways of thinking, increases European experience and placement perspectives. But on the other hand Erasmus students very often survive a lot of intercultural problems during studies in the abroad. In the scientist sphere we can find researchers about Erasmus students, but there is not information about problems in Erasmus studies.

The work object – intercultural communication problems – any interferences which makes difficulty to understand sending information as sender wants.

The objective of work – to analyze intercultural communication problems which arise for Erasmus students in studies abroad.

The work propositions:

- ☞ To describe Erasmus program and it's situation in Lithuania.
- ☞ To analyze intercultural communication problems and the reason why it happens;
- ☞ To analyze intercultural competence importance and factors of training trying to reduce intercultural problems.
- ☞ To explore characteristic of Erasmus students intercultural problems which arise during studies in abroad.

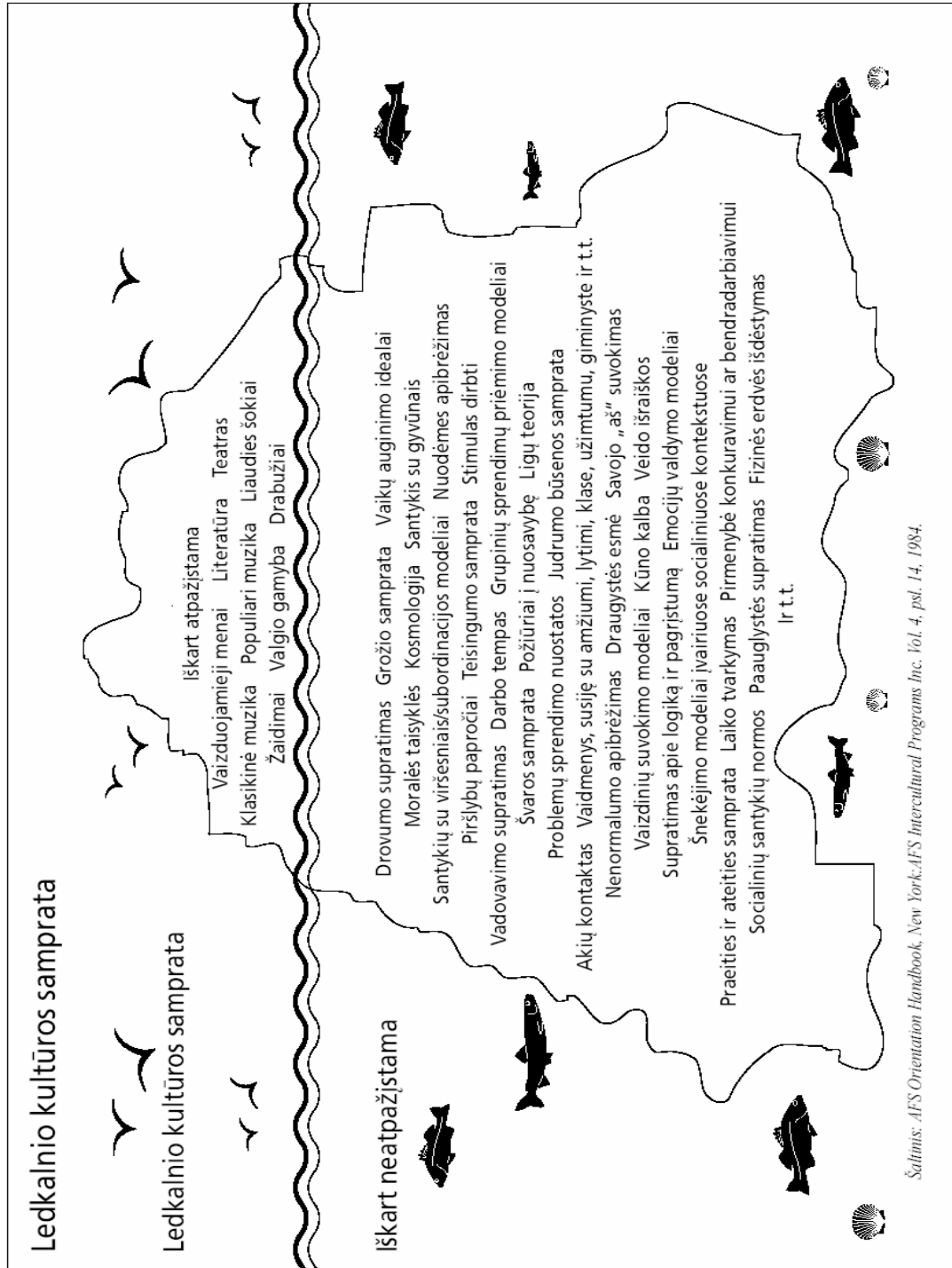
The research results reveal that mostly happening intercultural problems for Erasmus students are differences of languages, body language, opinion that every cultures are the same, not different, ethnocentrism, preconceptions, stereotypes, anxiety. Three the most important reasons of intercultural problems – verbal differences, nonverbal differences and lack of knowledge and experience.

## PRIEDAI

### 1 PRIEDAS. AUKŠTŲJŲ MOKYKLŲ, DALYVAUJANČIŲ ERASMUS PROGRAMOJE, SĄRAŠAS

1. Kauno technologijos universitetas;
2. Lietuvos kūno kultūros akademija;
3. Lietuvos medicinos mokslų universitetas;
4. Lietuvos žemės ūkio universitetas;
5. Vytauto Didžiojo universitetas;
6. ISM Vadybos ir ekonomikos universitetas;
7. Klaipėdos universitetas;
8. LCC Tarptautinis universitetas;
9. Kauno kolegija;
10. Kauno miškų ir aplinkos inžinerijos kolegija;
11. Kauno technikos kolegija;
12. Graičiūno aukštoji vadybos mokykla;
13. Kolpingo kolegija;
14. Klaipėdos valstybinė kolegija;
15. Klaipėdos verslo aukštoji mokykla;
16. Socialinių mokslų kolegija;
17. Vakarų Lietuvos verslo kolegija;
18. Lietuvos jūreivystės aukštoji mokykla;
19. Marijampolės kolegija;
20. Žemaitijos kolegija;
21. Utenos kolegija;
22. Lietuvos muzikos ir teatro akademija;
23. Mykolo Riomerio universitetas;
24. Vilniaus dailės akademija;
25. Vilniaus Gedimino technikos universitetas;
26. Vilniaus pedagoginis universitetas;
27. Vilniaus universitetas;
28. VU Tarptautinio verslo mokykla;
29. Šiaulių universitetas;
30. Puslaidininkių fizikos institutas;
31. Alytaus kolegija;
32. Vilniaus kolegija;
33. Vilniaus technologijų ir dizaino kolegija;
34. Tarptautinė teisės ir verslo aukštoji mokykla;
35. Vilniaus verslo kolegija;
36. Vilniaus kooperacijos kolegija;
37. Šiaulių kolegija;
38. Šiaurės Lietuvos kolegija;
39. Panevėžio kolegija.

## 2 PRIEDAS. KULTŪROS LEDKALNIO MODELIS



### 3 PRIEDAS. RESPONDENTŲ KODAVIMO LENTELĖ

Respondento kodas	Respondento vardas	Šalis, kurioje studijavo
Respondentas Nr. 1	Tomas	Prancūzija
Respondentas Nr. 2	Saulė	Vokietija
Respondentas Nr. 3	Inesa	Turkija
Respondentas Nr. 4	Dovilė	Prancūzija
Respondentas Nr. 5	Tautvydas	Turkija
Respondentas Nr. 6	Vaidas	Belgija
Respondentas Nr. 7	Agnė	Švedija
Respondentas Nr. 8	Ieva	Švedija

#### 4 PRIEDAS. TYRIMO INSTRUMENTO PRISTATYMAS

Klausimų blokas	Klausimai, sudarantys bloką	Tyrejo siekiai, tikslai
Erasmus studentų tarpkultūrinės komunikacijos problemos, ir priežastys,	<p>1. Su kokiomis tarpkultūrinėmis problemomis teko susidurti bendraujant su kitos šalies studentais Erasmus studijų metu? Jei prisimenate, pateikite pavyzdį.</p> <p>2. Į kokias rūšis galėtumėte suskirstyti iškilusias tarpkultūrinės kliūtis Erasmus studijų metu?</p> <p>3. Kaip manote, kokios 3 pagrindinės priežastys lėmė tarpkultūrinės komunikacijos kliūtis. Suskirstykite jas į tris kategorijas: svarbiausia, svarbi, mažiau svarbi.</p>	<p>Šiuo bloku siekiama išsiaiškinti, su kokiomis tarpkultūrinėmis kliūtimis susiduria Lietuvos Erasmus studentai bendraudami su užsienio atstovais, jų rūšis, dažnumą ir svarbiausias priežastis. Atsakymus iliustruoja pavyzdžiai ir vertinimo skalės, padedančios lengviau suvokti ir teisingai interpretuoti situaciją.</p>
Erasmus studentų patirto kultūrinio šoko ypatybės.	<p>4. Apibūdinkite savo emocinės būseną ir jos kaitą studijuojant svetimoje šalyje: programos pradžioje, viduryje ir pabaigoje? Įvertinkite savo būseną penkiabalėje sistemoje (labai gerai jaučiausi – 5, labai blogai jaučiausi– 1).</p>	<p>Šis blokas padės išanalizuoti Erasmus studentų savijautą ir jos kaitą studijų metu užsienyje ir palyginti su teorijoje pateiktais kultūrinio šoko etapais.</p>
Stereotipų įtaka Erasmus studentų komunikacijos kokybei.	<p>5. Kokius stereotipus prieš atvykdamas į svetimą šalį buvote apie ją girdėję? Bendraujant su užsienio šalies atstovais Jūsų žinomi stereotipai buvo pagrįsti ar paneigti? Pateikite pavyzdį.</p> <p>6. Ar iš anksto susidaryti stereotipai apie kitos šalies atstovą Jums buvo naudingi, ar žalingi siekiant efektyvios</p>	<p>Šis blokas reikalingas siekiant išsiaiškinti plačiai paplitusius stereotipus apie kitą šalį studentų tarpe, jų įtaką Erasmus studentų tarpkultūrinės komunikacijos kokybei ir respondentų vertinimą ir požiūrių kaitą susijusių su stereotipais. Pateikiami pavyzdžiai ir rangavimo skalės padės objektyviai suvokti pateikiamą informaciją.</p>

	tarpkultūrinės komunikacijos?	
Būdai padedantys įveikti tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius	<p>7. Ar prieš vykdamas į svetimą šalį ugdėte savo tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją (žinias, gebėjimas, kalbinius įgūdžius)? Jei taip, kokiais būdais tai darėte?</p> <p>8. Kiek balų įvertintumėte savo sugebėjimus sprendžiant tarpkultūrinės komunikacijos kliūtis Erasmus studijų metu? (5 balai – labai gerai, 1 – labai blogai ). Pagrįskite pasirinkimą.</p> <p>9. Ką patartumėte savo kolegoms, vykstantiems pagal Erasmus programą, ir kokius pasiūlymus pateiktumėte Erasmus programų koordinatoriams siekiant išvengti tarpkultūrinių problemų?</p>	Šis blokas padės tyrėjai išsiaiškinti būdus, padedančius išvengti arba įveikti tarpkultūrinius iššūkius ir problemas svetimoje šalyje, pateiks respondentų požiūrį į tarpkultūrinės kompetencijos ugdymą ir padės įvertinti studentų įgytą patirtį ir suformuoti rekomendacijas būsimiems Erasmus studentams.



## 5 PRIEDAS. INTERVIU NUORAŠAI

### *Interviu su Respondentu Nr. 1*

**1. Su kokiomis tarpkultūrinėmis problemomis teko susidurti bendraujant su kitos šalies studentais Erasmus studijų metu? Jei prisimenate, pateikite pavyzdį.**

*Iš tikrųjų problemų kilo daug, jei atvirai net nesitikėjau, kad gali taip būti. Visada galvojau, kad nesvarbu su kokios šalies atstovu bendrauji, svarbiausia, kad būtum mandagus. Man sunkiausia buvo dėl užsienio kalbos, pasirodo aš jos tiek nemokėjau, kad galėčiau nevaržomas bendrauti. Kita problema – gestai, kūno kalba, temperamentas. Tai visiškai skiriasi nuo mūsų, todėl labai dažnai kildavo nesusipratimų. Labiausiai atmintyje išlikęs nemalonus atvejis – buvau svečiuose pas savo Erasmus studijų draugą, jo motina man pasiūlė pasivaišinti arbata ir sausainiais, kadangi mano kalbos įgūdžiai vis tik pasirodė ne patys geriausi aš sugebėjau suprasti, kad ji man siūlo tuos sausainius parsinešti namo. Tą aš ir padariau... kai draugas paaiškino situaciją buvo labai gėda... nuo tada pradėjau kelis kartus perklausti, ką man sako.*

**2. Į kokias grupes galėtumėte suskirstyti iškilusias tarpkultūrinės problemas Erasmus studijų metu?**

*Aš skirčiau į tris grupes : kalbinės – kai trūksta kalbos patirties ir žinių; suvokimo – kai trūksta žinių apie kitos kultūros skirtumus ir ypatybes. Ir dar galbūt emocinės – kai svetimo šalyje jautiesi toks svetimas ir kyla nesuvokiama baimė ir pyktis.*

**3. Kaip manote, kokios trys pagrindinės priežastys lėmė tarpkultūrinės komunikacijos problemas. Suskirstykite jas pagal svarbą į tris kategorijas: svarbiausia, svarbi, mažiau svarbi.**

*Man asmeniškai svarbiausia priežastis, kuri lėmė problemas užsienio kalbos žinių trūkumas. Būdamas Lietuvoje jas ryškiai pervertinau ir galvojau, kad galiu puikiai susikalbėti su svetimšaliais. Tačiau tas jų dialektas ir tarmė... o siaube. Bet po gero mėnesio apsipratau su tuo, matyt ir ausis priprato, tai jau mažiau kildavo neaiškumų. Kita svarbi priežastis, turbūt būtų tai, kad mes, lietuviai, esame linkę galvoti, kad tie svetimtaučiai yra kažkokie nenormalūs, keisti, mes nemokame gerbti kitos kultūros skirtumų, ypatybių ir dėl to kyla uždarumas, priešprieša. Dažnai pastebėdavau, kad studentai lietuviai net kartais savo būrelyje pasijuokdavo iš svetimtaučių. Tai ką čia galima kalbėti apie sėkmingą komunikaciją. Ir dar, manau, viena iš priežasčių – mažiau svarbi – išankstinės nuostatos. Mes čia atvykstame jau susidarę vaizdą apie kitą kultūrą, jos narius, ir to vaizdo paskui būna sunku atsikratyti, nors jis ir neteisingas. Taigi svarbiausia išskirčiau kalbinę priežastį, paskui išankstinės*

nuostatas, paskui – nemokėjimą priimti kitos kultūros su savo nuostatomis ir skirtumais. Tačiau, manau, jos visos yra labai svarbios.

**4. Apibūdinkite savo emocinės būseną ir jos kaitą studijuojant svetimoje šalyje: programos pradžioje, viduryje ir pabaigoje? Įvertinkite savo būseną penkiabalėje sistemoje (labai gerai jaučiausi – 5, labai blogai jaučiausi– 1).**

Atsimenu tik atvykęs į svetimą šalį jaučiausi labai gerai, kaip sakoma kaip ant sparnų. Man visa aplinka atrodė tokia graži, įdomi. Mintyse jau buvo kilę tiek idėjų. Praėjus savaitei ir apsistovėjus įspūdžiams ir euforijai atsirado rutina, kuri mane pradėjo slėgti: bendrabutis, paskaitos, tie keisti užsieniečiai kambariokai, o dar tas svetimos kalbos vartojimas. Taip trūko kažko savo, atsirado noras keliauti namo ir viską mesti. Galima sakyti išgyvenau krizę. Paskui susiėmiau – pagalvojau ne aš pirmas ir ne paskutinis, susiradau draugų kitataučių, kurie jautėsi panašiai, bandžiau priprasti ir matyti viską kitaip nei buvau įpratęs, tada viskas normalizavosi. Pirmoji euforija truko apie 2 savaites tai galėčiau jai skirti 5 balus, krizė truko apie mėnesį– jaučiausi prastai tai galėčiau įvertinti 2, o kai adaptavausi likusio laiko savijautą įvertinčiau 3 balais, buvo visko, gero ir blogo.

**5. Kokius stereotipus prieš atvykdamas į svetimą šalį buvote girdėję, ar jie pasitvirtino? Bendraujant su tos šalies atstovais Jūsų žinomi stereotipai buvo patvirtinti ar paneigti? Jei atsimenate, pateikite pavyzdžių.**

O apie prancūzus buvau girdėjęs labai prastų atsiliepimų. Dauguma mano, kad jie yra neatsakingi, savanaudžiai, arogantiški, visuomet pasiduodantys kare, nekalbantys angliškai, nemandagūs su turistais... ir aišku buvau girdėjęs, kad visgi prancūzai turi geriausios pasaulio virtuvės etiketę. Man asmeniškai nei vienas stereotipas nepasitvirtino. Sutikau daug draugiškų šiltų žmonių, o ir gatvėj sutikti prancūzai buvo mandagūs. Paneigto stereotipo pavyzdys – mano dabartinė mergina prancūzė. Ji nei arogantiška, nei neatsakinga.

**6. Iš anksto susidaryti stereotipai apie kitos šalies atstovą Jums buvo naudingi ar žalingi siekiant efektyvios tarpkultūrinės komunikacijos?**

Iš vienos pusės galėčiau pasakyti, kad žinodamas apie prancūzų aroganciją ir nemandagumą aš pats su jais bendravau labai formaliai ir stengiausi nesivelti į labai draugiškus santykius, tai padėjo man išvengti konfliktų ir nemalonių situacijų. Tačiau laikui bėgant susipažinau tikrai su daug malonių prancūzų, kurie tapo mano gerais draugais ir džiaugiuosi, kad nesivadovavau iš anksto susikurtomis nuostatomis visą savo studijų laiką, nes būčiau praradęs daug naudingų kontaktų ir pažinčių. Vis gi reziumuojant pasakysiu, kad stereotipai nėra naudingi tarpkultūrinei komunikacijai, jie tik kenkia ir sudaro apsauginį skydą, kuris neleidžia pažinti kitos kultūros artimiau, o taip labai daug prarandame.

**7. Ar prieš vykdamas į svetimą šalį ugdėte savo tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją (žinias, gebėjimas, kalbinius įgūdžius)? Jei taip, kokiais būdais tai darėte?**

*Neugdžiau, nes turbūt kaip ir daugelis galvojau, kad esu labai daug žinantis ir mokantis.*

**8. Kiek balų įvertintumėte savo sugebėjimus sprendžiant tarpkultūrinės komunikacijos kliūtis Erasmus studijų metu? (5 balai – labai gerai, 1 – labai blogai). Pagrįskite pasirinkimą.**

*Savo sugebėjimus įvertinčiau 2 balais. Nebuvo taip blogai, tačiau aišku galėjau efektyviau spręsti kylančias problemas, tiesiog trūko žinių ir sugebėjimų.*

**9. Ką patartumėte savo kolegoms vykstantiems pagal Erasmus programą ir kokius pasiūlymus pateiktumėte Erasmus programų koordinatoriams siekiant išvengti tarpkultūrinių problemų?**

*Patarčiau nepervertinti savo sugebėjimų, pasiskaityti internete įvairius forumus apie studijas svetimose šalyse ir pasimokyti iš kitų klaidų. Taip pat patarčiau pasiskaitinėti literatūros apie tos šalies ir kultūros ypatumus ir jokių būdu nesivadovauti stereotipais. Koordinatoriams patarčiau rengti paruošiamuosius kursus, kad suprastume, kokios psichologinės problemos gali kilti svetimose šalyse.*

## **Interviu su Respondentu Nr. 2**

**1. Su kokiomis tarpkultūrinėmis problemomis teko susidurti bendraujant su kitos šalies studentais Erasmus studijų metu? Jei, prisimenate pateikite pavyzdį.**

*Problemų buvo, tik niekada aš jų nevertinau, kaip problemų. Man tiesiog tai buvo trikdžiai, kuriuos turiu išspręsti. Galėčiau pasakyti, kad dažniausiai efektyviai bendrauti su kitos šalies studentais trukdė mano pačios nervingumas ir susirūpinimas. Aš vis iš savęs reikalavau daugiau ir daugiau ir visada būdavau išsitempusi, nes bijojau kažką blogai padaryti ar netaisyklingai pasakyti. Taip pat koja studijų metu pakišo ir išankstinis nusistatymas apie kitų šalių studentus, polinkis vertinti jų išskirtinumus kaip nenormalius ir neatitinkančius reikalavimų. Prisimenu kartą ėjom su visais Erasmus studentais vakare į studentišką vakarėlį ir jame aš jaučiausi labai nejaukiai, kadangi daugumos studentų veiksmai man atrodė keisti, nepriimtini ir net nesulauksi pabaigos išėjau. Vėliau išaiškėjo, kad tai jiems aš pasirodžiau nemandagi, nedraugiška ir užsidariusi.*

**2. Į kokias grupes galėtumėte suskirstyti iškilusias tarpkultūrinės problemas Erasmus studijų metu?**

*Asmeniškai iš savo patirties galėčiau jų daug išvardinti – verbalinės, neverbalinės, emocinės, išankstinio nusistatymo, polinkio viską vertinti per savo kultūros prizmę.*

**3. Kaip manote, kokios trys pagrindinės priežastys lėmė tarpkultūrinės komunikacijos problemas. Suskirstykite jas pagal svarbą į tris kategorijas: svarbiausia, svarbi, mažiau svarbi.**

*Manau, viena iš pagrindinių ir svarbiausių priežasčių, kuri lėmė tarpkultūrinius trikdžius – išankstinės nuostatos. Į naują kultūrą reikėtų atvažiuoti lyg švaram popieriaus lapui, kuriame paskui būtų galima kurti principus ir ypatybes. Kita svarbi priežastis – patirties stygius, kuris kelia nerimą, baimę ir taip apsunkina komunikaciją, trečiąją priežastimi išskirčiau – verbalinius ir neverbalinius skirtumus, kurie taip pat svarbūs siekiant efektyviai bendrauti su kitos šalies studentais.*

**4. Apibūdinkite savo emocinės būseną ir jos kaitą studijuojant svetimoje šalyje: programos pradžioje, viduryje ir pabaigoje? Įvertinkite savo būseną penkiabalėje sistemoje (labai gerai jaučiausi – 5, labai blogai jaučiausi– 1).**

*Jausmų svyravimų buvo labai daug. Galėčiau pasakyti, kad savo Erasmus studijų metu t.y. per 6 mėnesius, sugebėjau pajusti kokius keturis pakilimus ir penkis nusivylimus. Prilyginčiau amerikietiškiems kalniukams savo jausmus – tai pakylu, tai leidžiuosi. Programos pradžioje savo būseną įvertinčiau 4 balais, viskas įdomu, viskas smalsu, paskui nusivylimas, kad viskas ne taip kaip įsivaizdavau, kad viskas svetima, vėl pakilimas ir noras perprasti svetimą kultūrą ir joje adaptuotis. Programos viduryje savo savijautą įvertinčiau 2 balais. Pabaigoje, kai adaptavausi jaučiausi gerai, netgi buvo gaila skirtis su kitais studentais. Taigi programos pabaigoje savo emocijas įvertinčiau irgi 4 balais.*

**5. Kokius stereotipus prieš atvykdamas į svetimą šalį buvote girdėję, ar jie pasitvirtino? Bendraujant su tos šalies atstovais Jūsų žinomi stereotipai buvo patvirtinti ar paneigti? Jei atsimenate, pateikite pavyzdžių.**

*Labiausiai šalį, kurioje buvau garsina: tvarka, švara, disciplina, konservatyvumas ir punctualumas, alaus mugės ir dešrelės, miestų ir gamtos grožis, istorinė praeitis ir istoriniai paminklai, vokiečių tradicijos. Iš istorinių, garsių asmenybių vienaip ar kitaip garsinusių Vokietiją pirmiausia prisimenu Hitlerį, kiek mažiau Šilerį, Gėtę ir kitus. Keista, nors visuomenėje manoma, kad stereotipai dažniausiai būna iš piršto laužti mano atveju, dauguma stereotipų pasitvirtino. Vienas iš pavyzdžių tai vokiečių punctualumas – paskaitos visada prasidedavo ir baigdavosi laiku, vėluojančių žmonių vokiečiai nekenčia.*

**6. Iš anksto susidaryti stereotipai apie kitos šalies atstovą Jums buvo naudingi ar žalingi siekiant efektyvios tarpkultūrinės komunikacijos?**

*Negalėčiau nei paneigti, nei patvirtinti, kad stereotipai komunikacijai yra žalingi ar naudingi. Manau tai priklauso nuo žmogaus, ar jis stereotipais vadovaujasi akiai, nežiūrėdamas realių faktų, ar protingai, įvertindamas turimą informaciją su faktais. Man asmeniškai studijų metu stereotipai buvo žalingi, kadangi kiekviename atvejuje ieškojau sutapimo su teorija. Dabar jau elgčiausi kitaip.*

**7. Ar prieš vykdamas į svetimą šalį ugdėte savo tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją (žinias, gebėjimas, kalbinius įgūdžius)? Jei taip, kokiais būdais tai darėte?**

*Taip, studijoms užsienyje ruošiausi atsakingai. Skaičiau informaciją apie Vokietiją, jų gyventojus, kultūrą, skaitinėčiau forumuose apie kitų studentų patirtį. Lavinau savo kalbą, žiūrėjau filmų vokiečių kalba, kad ausis priprastų prie kitokio dialekto.*

**8. Kiek balų įvertintumėte savo sugebėjimus sprendžiant tarpkultūrinės komunikacijos kliūtis Erasmus studijų metu? (5 balai – labai gerai, 1 – labai blogai). Pagrįskite pasirinkimą.**

*Savo sugebėjimus įvertinčiau 3 balai. Tiesiog, manau, iki pilnos sėkmės pritrūko patirties, nes tai buvo mano pirmoji kelionė į svetimą šalį.*

**9. Ką patartumėte savo kolegoms vykstantiems pagal Erasmus programą ir kokius pasiūlymus pateiktumėte Erasmus programų koordinatoriams siekiant išvengti tarpkultūrinių problemų?**

*Patarčiau nepervertinti savo sugebėjimų, pasiskaityti įvairius forumus apie studijas svetimose šalyse. Taip pat patarčiau pasiskaitinėti literatūros apie tos šalies ir kultūros ypatumus, nesivadovauti stereotipais. Taip pat, manau, būtų labai naudinga pasikalbėti su studentu, kuris jau studijavo pagal Erasmus toje šalyje, gyva informacija ir patarimai yra daug naudingesni. Koordinatoriams patarčiau rengti paruošiamuosius kursus Erasmus studentas, ugdyti jų tarpkultūrinę kompetenciją..*

### **Interviu su Respondentu Nr. 3**

**1. Su kokiomis tarpkultūrinėmis problemomis teko susidurti bendraujant su kitos šalies studentais Erasmus studijų metu? Jei, prisimenate pateikite pavyzdį.**

*Oi problemų buvo labai daug ir jos visos, kaip dabar pagalvoju kilo iš nežinojimo. Buvo labai sunku susikalbėti, kadangi turkai labai prastai kalba angliškai, dėl to būdavo sunku išsiaiškinti, kas ko nori. Taip pat buvo labai sunku dėl gestų naudojimo: pas juos linkėjimas reiškia „ne“, pas mus „taip“. Kita problema kultūros nežinojimas, patirties stygius. Turkijoje labai daug mums natūralių gestų priskiriami seksualumo išreiškimui, tas pats apsirengimas buvo didelė problema, nes mes pripratę rengtis atvirai, laisvai, o ten taip apsirengus gali pasijausti kaip nepadoraus elgesio mergina. Atsimenu vieną atvejį: buvo Velykos ir aš pagalvojau, kad reikia pasidaryti pasisėdėjimą, parodyti, kaip mes švenčiame Velykas, kokie patiekalai ir taip toliau. Tačiau šis pasiūlymas buvo priimtas labai prieštaringai ir net kai kurie studentai pradėjo su manimi nebendrauti.*

**2. Į kokias grupes galėtumėte suskirstyti iškilusias tarpkultūrines problemas Erasmus studijų metu?**

*Verbaliniai ir neverbaliniai skirtumai, skirtingas emocijų reiškimas, išankstinis nusistatymas, patirties ir žinių stygius.*

**3. Kaip manote, kokios trys pagrindinės priežastys lėmė tarpkultūrinės komunikacijos problemas. Suskirstykite jas pagal svarbą į tris kategorijas: svarbiausia, svarbi, mažiau svarbi.**

*Priežastis, manau, būtų galima pateikti pagal svarbą tokia eile: kalbiniai skirtumai ir žemas kalbos lygis, nežinojimas kaip bendrauti su kitos kultūros atstovais, patirties stygius, žinių trūkimas.*

**4. Apibūdinkite savo emociinės būseną ir jos kaitą studijuojant svetimoje šalyje: programos pradžioje, viduryje ir pabaigoje? Įvertinkite savo būseną penkiabalėje sistemoje (labai gerai jaučiausi – 5, labai blogai jaučiausi – 1).**

*Iš tikro galėčiau pasakyti, kad visą studijavimo laiką aš emociškai jaučiausi labai gerai, man patiko šalis, kultūra, jos ypatumai. Neigiami jausmai dažniau kildavo ne dėl kultūrinių skirtumų, o dėl pačių žmonių asmeninių savybių, temperamento. Programos pradžioje savo savijautą įvertinčiau 5 balais, viduryje – 4 balais, pabaigoje – 5 balais. Man nebuvo jokių jausmų kaitos ar prastos savijautos dėl aplinkos pasikeitimo. Tačiau kai kurioms mano grupelėms studentėms emocijos labai svyravo.*

**5. Kokius stereotipus prieš atvykdamas į svetimą šalį buvote girdėję, ar jie pasitvirtino? Bendraujant su tos šalies atstovais Jūsų žinomi stereotipai buvo patvirtinti ar paneigti? Jei atsimenate, pateikite pavyzdžių.**

*Prieš keliaudama į Turkiją buvau girdėjusi, kad šios šalies gyventojai yra fanatiškai religingi, vyrai negerbia moterų, yra mergininkai, pasižymi dideliu nacionalizmu. Taip pat buvau nusiteikusi, kad toje šalyje viskas yra pigu. Taip pat žinojau, kad Turkijoje negalima apsirengti labai atvirai. Deja, nei vienas mano girdėtas stereotipas nepasitvirtino visiškai. Yra šalyje ir labai religingų studentų, yra visai nereligingų ir gyvenančių kosmopolitiškame pasaulyje, o prekių kainos yra didesnės nei Lietuvoje. Manau, labai gerai pavyko pažinti turkus, kadangi teko artimiau drauguti su turku studentu. Jis buvo visai nereligingas, nesilaikė tradicijų ir siekia išvykti iš savo šalies. Taigi, stereotipas nepasitvirtino.*

**6. Iš anksto susidaryti stereotipai apie kitos šalies atstovą Jums buvo naudingi ar žalingi siekiant efektyvios tarpkultūrinės komunikacijos?**

*Iš vienos pusės žinoti stereotipai iš tikrųjų davė naudos – nenusižengiau jų įsitikinimams ir iš nežinojimo neapsirengiau vien marškinėliais ir šortais, iš kitos pusės stereotipų sukurta baimė, kad vyrai yra mergišiai, išnaudotojai ir nacionalistai mane kuriam laikui atbaidė bendrauti su tos šalies vaikinais. Tačiau su laiku, artimiau susipažinusi palyginau girdėtą informaciją su faktais.*

**7. Ar prieš vykdamas į svetimą šalį ugdėte savo tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją (žinias, gebėjimas, kalbinius įgūdžius)? Jei taip, kokiais būdais tai darėte?**

*Ne, nesidomėjau išvykdama. Bet tai dariau sąmoningai, norėjau būti atvira kitai kultūrai ir nesivadovauti kitų išgyvenimais ir patirtimi.*

**8. Kiek balų įvertintumėte savo sugebėjimus sprendžiant tarpkultūrinės komunikacijos kliūtis Erasmus studijų metu? (5 balai – labai gerai, 1 – labai blogai). Pagrįskite pasirinkimą.**

*Savo sugebėjimus įvertinčiau 2 balais. Jaučiausi gerai, tiek problematiškose situacijose, tiek geroje, kadangi supratau, jog viskas priklauso ne tik nuo žmonių, bet ir jų vertybių.*

**9. Ką patartumėte savo kolegoms vykstantiems pagal Erasmus programą ir kokius pasiūlymus pateiktumėte Erasmus programų koordinatoriams siekiant išvengti tarpkultūrinių problemų?**

*Patarčiau daryti kaip aš, neieškoti jokios papildomos informacijos ir atvykti į šalį kaip naujam popieriaus lapui, patirti visas problemas savo kailiu, mokytis iš jų ir patiems daryti išvadas. O koordinatoriai, mano nuomone, labai gerai dirba. Gal tik kartais reikėtų pagilinti psichologijos žinias.*

#### **Interviu su Respondentu Nr. 4**

**1. Su kokiomis tarpkultūrinėmis problemomis teko susidurti bendraujant su kitos šalies studentais Erasmus studijų metu? Jei, prisimenate pateikite pavyzdį.**

*Kalbėdama apie Erasmus studijas ir jų metus kilusias problemas geriausiai prisimenu problematišką situaciją dėl gestų, kurie labai skiriasi. Gyventi teko su prancūze, o kaip žinome, pas juos yra priimta susitinkant pasibučiuoti tris kartus į žandus. Kadangi jau gyvenome viename buvo, tikėjausi, kad to nereiks daryti, juk matomės nuo ryto iki vakaro. Deja, jai atrodė kitaip ir ji užpyko, nesuprasdama kaip aš nenoriu su ja pasisveikinti jai priimtinu būdu. Dar viena problema – prancūzų nenoras mokytis anglų kalbos, o kadangi aš prancūzų kalbos nemokėjau labai dažnai būdavo sunku su jais susikalbėti. Kita problema išankstinės nuostatos ir stereotipai – prieš atvykdama buvau susidariusi priešišką vaizdą apie prancūzus ir tai buvo daugelio problemų priežastis.*

**2. Į kokias grupes galėtumėte suskirstyti iškilusias tarpkultūrines problemas Erasmus studijų metu?**

*Bent jau kurias man teko patirti galėčiau suskirstyti į tris grupes: verbaliniai ir neverbaliniai skirtumai, išankstinės nuostatos, skirtingas emocijų reiškimas, patirties ir žinių stygius.*

**3. Kaip manote, kokios trys pagrindinės priežastys lėmė tarpkultūrinės komunikacijos problemas. Suskirstykite jas pagal svarbą į tris kategorijas: svarbiausia, svarbi, mažiau svarbi.**

*Na, tai priežastys, manau, būtų svarbiausios – kalbiniai skirtumai ir žemas kalbos lygis, svarbios – mentalitetų skirtumai, mažiau svarbi – patirties stygius, žinių trūkimas.*

**4. Apibūdinkite savo emocinės būseną ir jos kaitą studijuojant svetimose šalyje: programos pradžioje, viduryje ir pabaigoje? Įvertinkite savo būseną penkiabalėje sistemoje (labai gerai jaučiausi – 5, labai blogai jaučiausi – 1).**

*Man adaptacija šalyje buvo labai sunki, tik atvažiavus jaučiausi labai prastai, verkiau, norėjau namo. Man viskas atrodė labai svetima ir nejauku. Tačiau radau savyje stiprybės ir stengiausi pritapti, būti atvira naujovėms. Per ilgesnį laiką pavyko adaptuotis, o praėjus studijų laikui nenorėjau išvažiuoti. Pradžią įvertinčiau 1 balu, baisiau nėra buvę gyvenime, viskas erzino, buvau pikta, vidurį įvertinčiau 3 balai, jau buvau pradėjusi adaptuotis, siekiau žinių apie kultūrą ir kalbą, nes pradėjau mokintis prancūzų kalbą. Programos pabaigoje savo savijautą įvertinčiau 5 balais, taip gerai nebuvau jautusis, nenorėjau išvykti, jaučiausi sava ir pripažinta.*

**5. Kokius stereotipus prieš atvykdamas į svetimą šalį buvote girdėję, ar jie pasitvirtino? Bendraujant su tos šalies atstovais Jūsų žinomi stereotipai buvo patvirtinti ar paneigti? Jei atsimenate, pateikite pavyzdžių.**

*Buvau girdėjusi, kad prancūzai arogantiški, nacionalistai, nemalonūs, nesistengia kalbėti angliškai. Iš tikrųjų, mano nuomone, šie stereotipai nėra iš piršto laužti. Daugelis jų pasitvirtino. Vienas iš pavyzdžių, kad jie apie savo šalį atsiliepia labai gerai, netgi nuvertindami kitas, o jei ką nors nelabai neigiamo pasakai apie Prancūziją, jie labai pykta ir stengiasi įrodyti, kad tai nėra tiesa.*

**6. Iš anksto susidaryti stereotipai apie kitos šalies atstovą Jums buvo naudingi ar žalingi siekiant efektyvios tarpkultūrinės komunikacijos?**

*Man asmeniškai stereotipai nepadėjo bendraujant, kadangi buvau susidariusi nuomone, kad prancūzai yra tikri tironai ir aš su jais nerasiu bendros kalbos. Taigi, tai puikiai pasijautė ir mano savijautoje pačioje pradžioje. Manau, jei būčiau negirdėjus išankstinės nuomonės pačioje studijų pradžioje būčiau jautusis geriau.*

**7. Ar prieš vykdamas į svetimą šalį ugdėte savo tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją (žinias, gebėjimas, kalbinius įgūdžius)? Jei taip, kokiais būdais tai darėte?**

*Šiek tiek domėjausi, bet paviršutiniškai. Bandžiau išmokti kelias pagrindines kalbas prancūziškai, kurios vėliau buvo labai naudingos. Taip pat kalbėjausi su studente iš Lietuvos, kuri taip pat studijavo Prancūzijoje.*

**8. Kiek balų įvertintumėte savo sugebėjimus sprendžiant tarpkultūrinės komunikacijos kliūtis Erasmus studijų metu? (5 balai – labai gerai, 1 – labai blogai). Pagrįskite pasirinkimą.**

*Įvertinčiau 2 balais. Trūko psichologinio savęs paruošimo.*

**9. Ką patartumėte savo kolegoms vykstantiems pagal Erasmus programą ir kokius pasiūlymus pateiktumėte Erasmus programų koordinatoriams siekiant išvengti tarpkultūrinių problemų?**



*Patarčiau neieškoti jokios papildomos informacijos ir atvykti į šalį nieko nežinant apie ją, stengtis nesivadovauti stereotipais, patirti problemas savo kailiu, mokytis iš jų ir patiems daryti išvadas. Koordinatoriams patarčiau sudaryti kokią nors metodologiją ir leidinuką apie kultūrinius studijų ypatumus kitose šalyse.*

### **Interviu su Respondentu Nr. 5**

**1. Su kokiomis tarpkultūrinėmis problemomis teko susidurti bendraujant su kitos šalies studentais Erasmus studijų metu? Jei, prisimenate pateikite pavyzdį.**

*Oi kilo labai daug problemų ir tas labai suprastino mano studijų ir gyvenimo kokybę tuos 6 mėnesius. Ten pasijaučiau, visiškai nieko nežinantis apie gyvenimą kitoje šalyje. Labiausiai koją pakišo nuostata, kad visi mes esame vienodi ir bendrauti reikia vienodai, kur tau... kalbos problemos iškilo jau pirmą dieną. Tie turkai kažkaip labai prastai kalba angliškai, labai sunku būdavo suprasti ko vienas iš kito norime. Dar gestai, jie labai skirtingi, netgi priešingi nei mes įpratę. Turbūt jau teko girdėti, kad pas juo linktelėjimas reiškia ne. Keistuoliai. Kažkaip atrodo, kad mūsų kultūra yra normaliausia. Pavyzdį, net sunku išsirinkti, nes jų buvo tiek daug. Ai labai nejaukiai pasijutau, kai papasakojau visai Erasmus studentų grupei kažkokį anekdotą kitas kultūras – kiekvienas sureagavo skirtingai, tačiau turkai ypač įsižeidė. Po šio anekdoto teko labai atsiprašinėti, ir taip ir nepavyko su jais užmegzti draugiškų santykių.*

**2. Į kokias grupes galėtumėte suskirstyti iškilusias tarpkultūrinės problemas Erasmus studijų metu?**

*Visų pirma kalbinės, gestų skirtumai, vertybių ir religijos skirtumai, skirtingas požiūris į humorą.*

**3. Kaip manote, kokios trys pagrindinės priežastys lėmė tarpkultūrinės komunikacijos problemas. Suskirstykite jas pagal svarbą į tris kategorijas: svarbiausia, svarbi, mažiau svarbi.**

*Kultūriniai ir vertybių skirtumai, požiūris į humorą, kalbos ir gestų skirtumai.*

**4. Apibūdinkite savo emocinės būseną ir jos kaitą studijuojant svetimoje šalyje: programos pradžioje, viduryje ir pabaigoje? Įvertinkite savo būseną penkiabalėje sistemoje (labai gerai jaučiausi – 5, labai blogai jaučiausi – 1).**

*Na, kažkaip man ši šalis ir pačios studijos paliko slogius prisiminimus. Iš pat pradžių, kai tik atvykau buvau labai patenkintas, džiaugiaus viskuo, man daug kas buvo įdomu. Pradžią įvertinčiau 5 balais. Tačiau, kai pradėjau daugiau bendrauti su turkais, suvokti jų skirtumus ir požiūrį į daugelį dalykų, man ši šalis tavo atgrasi. Taigi, studijų vidurį ir pabaigą įvertinčiau vienodai – 2 balais. Kažkaip jaučiausi labai svetimas, nepavyko niekaip adaptuotis, susirasti bendraminčių. Kiek*

*pastebėjau lietuvaitėms sekėsi labiau, jos domino vietinius turkus, jie tiesiog prie jų lipo, o štai turkės merginos kitokios, jos kiauras dienas sėdi užsidarę namuose prie kampo, į svetimtautes merginas žiūri pavydžiai, kaip į potencialas konkurentes.*

**5. Kokius stereotipus prieš atvykdamas į svetimą šalį buvote girdėję, ar jie pasitvirtino? Bendraujant su tos šalies atstovais Jūsų žinomi stereotipai buvo patvirtinti ar paneigti? Jei atsimenate, pateikite pavyzdžių.**

*Buvau girdėjęs apie turkų fanatišką religingumą, apie moterų uždarumą, aprangos kodeksus. Didžioji dalis stereotipų pasitvirtino. Dauguma mano sutiktų turkų meldavosi kelis kartus į dieną ir mažai bendravo su aplinkiniais, tačiau kaip visada buvo ir išimčių.*

**6. Iš anksto susidaryti stereotipai apie kitos šalies atstovą Jums buvo naudingi ar žalingi siekiant efektyvios tarpkultūrinės komunikacijos?**

*Kadangi daug stereotipų nebuvau girdėjęs apie tą šalį nelabai galiu atsakyti į šį klausimą, bet, manau, daugiau informacijos apie šią šalį man žinoti man būtų buvę labai naudinga. Kadangi nežinodamas apie kultūrą svarbiausių dalykų prisidariau daug problemų ir iškart apie save sukūriau neigiamą ir atšiaurų įvaizdį.*

**7. Ar prieš vykdamas į svetimą šalį ugdėte savo tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją (žinias, gebėjimas, kalbinius įgūdžius)? Jei taip, kokiais būdais tai darėte?**

*Neugdžiau. Negalvojau, kad to reikia. Vadovavausi nuostata, kad visi mes esame žmonės ir turime panašų požiūrį į įvairius dalykus.*

**8. Kiek balų įvertintumėte savo sugebėjimus sprendžiant tarpkultūrinės komunikacijos kliūtis Erasmus studijų metu? (5 balai – labai gerai, 1 – labai blogai). Pagrįskite pasirinkimą.**

*Įvertinčiau 1 balu. Savo šias studijas vertinu, kaip labai nevykusias. Matyt išsirinkau netinkamą šalį. Aišku trūko ir informacijos, patirties, patarimų iš šalies.*

**9. Ką patartumėte savo kolegoms vykstantiems pagal Erasmus programą ir kokius pasiūlymus pateiktumėte Erasmus programų koordinatoriams siekiant išvengti tarpkultūrinių problemų?**

*Patarčiau pasidomėti apie tą šalį į kurią vykstate, apie jos gyventojus, kultūros ypatumus, palinkėčiau geriau nenaudoti tarptautinių anekdotų, kadangi jie dažniau sukuria problematiškas situacijas, nei jas palengvina, taip pat patarčiau pasikonsultuoti su studentais, kurie jau buvo toje šalyje, paklausti, kaip jiems sekėsi, kokios problemos kilo. Taip pat labai svarbu pasiskaityti apie kūno kalbos ypatumus toje šalyje.*

*Koordinatoriams patarčiau rengti paruošiamųjų kursų programą apie šalių į kurią vykstama kultūrą, gal net užsienio kalbos kursus trumpus, kad nenuvyktume „žali“.*

## **Interviu su Respondentu Nr. 6**

**1. Su kokiomis tarpkultūrinėmis problemomis teko susidurti bendraujant su kitos šalies studentais Erasmus studijų metu? Jei, prisimenate pateikite pavyzdį.**

*Man Erasmus studijų metu kilo mažai problemų, net negalėčiau išskirti. Gal šiek tiek trikdė tos kitos kultūros savitumai, tradicijos, kuriuos sužinojau eigoje. Štai pavyzdžiui, sužinojau, kad Belgijoje kavinėse yra tam tikra gestų kalba, kuria galima užsisakyti tam tikrus patiekalus ar gėrimus. Taigi, kilo neaiškumas, kai mes su kitais studentais sėdėdami kavinėje pasakodami vieni kitiems įvairias istorijas gestikuluodami užsisakėme gerti. Kartais dar kildavo kalbos problemų, kartais įvykdavo nesusikalbėjimų, bet su laiku adaptavausi.*

**2. Į kokias grupes galėtumėte suskirstyti iškilusias tarpkultūrinės problemas Erasmus studijų metu?**

*Galėčiau išskirti išankstines nuostatas, kalbos, gestų skirtumus, kultūrų ypatumus.*

**3. Kaip manote, kokios trys pagrindinės priežastys lėmė tarpkultūrinės komunikacijos problemas. Suskirstykite jas pagal svarbą į tris kategorijas: svarbiausia, svarbi, mažiau svarbi.**

*Svarbiausia priežastis, dėl kurios kyla tarpkultūrinės problemos, yra žinių ir patirties trūkumas. Kita priežastis – verbaliniai ir neverbaliniai skirtumai. Trečioji priežastis – suvokimo ir interpretacijos skirtumai, vienus gestus mes vadovaudamiesi savo kultūros standartais įvertiname kitaip, kitos kultūros atstovai tai suvokia dar kitaip.*

**4. Apibūdinkite savo emocinės būseną ir jos kaitą studijuojant svetimose šalyje: programos pradžioje, viduryje ir pabaigoje? Įvertinkite savo būseną penkiabalėje sistemoje (labai gerai jaučiausi – 5, labai blogai jaučiausi – 1).**

*Mano savijauta pačioje studijų pradžioje buvo labai gera, jaučiausi euforijoje. Negąsdino nei svetima vieta, nei nauji draugai. Tačiau paskui praėjus mėnesiui viskas pradėjo atsibosi, norėjosi namo ir jau nesinorėjo nieko. O pačioje pabaigoje tiesiog skaičiavau dienas iki išvažiavimo. Todėl studijų pradžioje savo emocinę būseną įvertinčiau 5 balais, įpusėjus – 3, pabaigoje – 1 balu.*

**5. Kokius stereotipus prieš atvykdamas į svetimą šalį buvote girdėję, ar jie pasitvirtino? Bendraujant su tos šalies atstovais Jūsų žinomi stereotipai buvo patvirtinti ar paneigti? Jei atsimenate, pateikite pavyzdžių.**

*Vienintelis stereotipas, kurį buvau girdėjęs apie belgus tai posakis, kurį dažnai vartoja ir lietuviai „Ramus kaip belgas“. Tačiau ši nuostata visiškai nepasitvirtino. Bent jau tie belgai su kuriais man teko bendrauti yra tokie energingi ir emocingi, net gi pranoksta lietuvius.*

**6. Iš anksto susidaryti stereotipai apie kitos šalies atstovą Jums buvo naudingi ar žalingi siekiant efektyvios tarpkultūrinės komunikacijos?**

*Kadangi žinojau tik vieną stereotipą man net nebuvo naudinga juo vadovautis. Tačiau galiu pabrėžti, kad labai dažnai ta informacija, kuri pateikiama internete, knygoje nepasitvirtina realybėje. Todėl manau, kad dažniausiai stereotipai tik trukdo bendrauti ir užmegzti naudingus ryšius.*

**7. Ar prieš vykdamas į svetimą šalį ugdėte savo tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją (žinias, gebėjimas, kalbinius įgūdžius)? Jei taip, kokiais būdais tai darėte?**

*Taip. Pasiskaitinėjau informacijos apie tą šalį, apie jos kultūrinį gyvenimą, internete, knygoje. Taip pat labai didelį dėmesį kreipiau į savo anglų kalbos žinias ir įgūdžius.*

**8. Kiek balų įvertintumėte savo sugebėjimus sprendžiant tarpkultūrinės komunikacijos kliūtis Erasmus studijų metu? (5 balai – labai gerai, 1 – labai blogai). Pagrįskite pasirinkimą.**

*5 balais. Tiesiog visi kylantys neaiškumai buvo iškart sprendžiami, nebijojau pasakyti, kad kažko nesuprantu ir noriu suprasti.*

**9. Ką patartumėte savo kolegoms vykstantiems pagal Erasmus programą ir kokius pasiūlymus pateiktumėte Erasmus programų koordinatoriams siekiant išvengti tarpkultūrinių problemų?**

*Patarčiau pasidomėti apie tą šalį, į kurią vykstate, nes taip parodysite kitataučiams pagarbą ir jiems bus malonu žinoti, kad domėjotės jų kultūra. Taip pat gilinti užsienio kalbos žinias, nes daugumai tenka nuvykus studijuoti skaudžiai nusivilti savo kalbos lygiu, reikia laiko adaptuotis. Koordinatoriai mano nuomone dirba labai gerai, sistema yra labai išbaigta.*

### **Interviu su Respondentu Nr. 7**

**1. Su kokiomis tarpkultūrinėmis problemomis teko susidurti bendraujant su kitos šalies studentais Erasmus studijų metu? Jei, prisimenate pateikite pavyzdį.**

*Dabar kaip pagalvoju tai tų tarpkultūrinių problemų buvo labai daug. Dažniausiai įvairiausių nesusipratimų būdavo dėl skirtingo suvokimo ir interpretacijos, dėl kūno kalbos skirtumų. Ir kažkaip visą laiką per savo studijas svetimo šalyje jaučiau nerimą ir vidinę baimę kažką padaryti blogai. Dar galėčiau pabrėžti, kad viena iš kliūčių su kuria susidūriau, tai nesusipratimai ir nusivylimai, kuriuos paskatino etnocentrizmas. Aš vis galvojau ir tai akivaizdžiai parodžiau kitiems studentams, kad mano kultūra yra pati normaliausia ir geriausia. Labai norėjau, kad kitų šalių atstovai artimiau pažintų mūsų kultūrą, kulinarinę paveldą, tad sugalvojau išvirti cepelinų ir pasikviečiau multikultūrinę būrelį jais paskanauti. Deja, teko labai skaudžiai nusivilti, kadangi didžioji dalis mano svečių mūsų tradicinio patiekalo visai neragavo, kitiems nepatiko, o dar kiti valgė tik iš mandagumo.*

**2. Į kokias grupes galėtumėte suskirstyti iškilusias tarpkultūrines problemas Erasmus studijų metu?**

*Išskirčiau keturias rūšis: kalbinės, emocinės, skirtingas suvokimas, etnocentriniai nusistatymai.*

**3. Kaip manote, kokios trys pagrindinės priežastys lėmė tarpkultūrinės komunikacijos problemas. Suskirstykite jas pagal svarbą į tris kategorijas: svarbiausia, svarbi, mažiau svarbi.**

*Manau, viena iš svarbiausių priežasčių siekiant išvengti tarpkultūrinių problemų yra tarpkultūrinė patirtis, kuo daugiau keliauji po svetimą šalį, susiduri su skirtingais žmonėmis, tuo efektyviau bendrauji, taip pat svarbu tarpkultūrinis jautrumas, greita reakcija į situaciją, mažiau svarbu – teorinės žinios apie svetimą kultūrą.*

**4. Apibūdinkite savo emocinės būseną ir jos kaitą studijuojant svetimose šalyse: programos pradžioje, viduryje ir pabaigoje? Įvertinkite savo būseną penkiabalėje sistemoje (labai gerai jaučiausi – 5, labai blogai jaučiausi – 1).**

*Aš savo studijų metu visą laiką jaučiausi labai gerai, tad savo emocinę būseną įvertinčiau visais etapais 4 balais. Aišku buvo ir sunkių situacijų, bet jie pavieniai ir įvyko įvairiais etapais. Tiek studijų pradžioje, tiek pabaigoje mane buvo apėmusi euforija ir grįžti namo nenorėjau.*

**5. Kokius stereotipus prieš atvykdamas į svetimą šalį buvote girdėję, ar jie pasitvirtino? Bendraujant su tos šalies atstovais Jūsų žinomi stereotipai buvo patvirtinti ar paneigti? Jei atsimentate, pateikite pavyzdžių.**

*Buvo girdėjusi tik tiek, kad švedai labai panašūs į lietuvius – šalti, neemocingi, racionaliai mąstantys ir mažai bendraujantys. Tai pasitvirtino. O pavyzdžio konkretaus net negalėčiau pateikti. Tiesiog nesutikau nei vieno švedo, kuris būtų labai šiltas, draugiškas ir atviras.*

**6. Iš anksto susidaryti stereotipai apie kitos šalies atstovą Jums buvo naudingi ar žalingi siekiant efektyvios tarpkultūrinės komunikacijos?**

*Man stereotipai buvo naudingi, padėjo bendrauti ir išvengti baimės.*

**7. Ar prieš vykdamas į svetimą šalį ugdėte savo tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją (žinias, gebėjimas, kalbinius įgūdžius)? Jei taip, kokiais būdais tai darėte?**

*Savo žinių ir kalbos įgūdžių negilinau. Tiesiog man atrodė, kad tai nėra reikalinga.*

**8. Kiek balų įvertintumėte savo sugebėjimus sprendžiant tarpkultūrinės komunikacijos kliūtis Erasmus studijų metu? (5 balai – labai gerai, 1 – labai blogai). Pagrįskite pasirinkimą.**

*2 balais. Kadangi supratau, kad tos problemos ir kilo iš nežinojimo, dėl to kad neugdžiau savo tarpkultūrinės kompetencijos.*

**9. Ką patartumėte savo kolegoms vykstantiems pagal Erasmus programą ir kokius pasiūlymus pateiktumėte Erasmus programų koordinatoriams siekiant išvengti tarpkultūrinių problemų?**

*Patarčiau prieš vykstant į svetimą šalį daugiau pasidomėti ta kultūra, juk pilnas internetas informacijos, patarimų, pavyzdžių kaip reikia elgtis ir nesielgti tam tikrose situacijose svetimoje šalyje. Patarčiau pasitikėti savi, bet nepervertinti situacijos, kadangi per didelis pasitikėjimas ir savęs vertinimas veda į komunikacijos nesėkmes. Taip pat patarčiau būti labai tolerantiškais. Koordinatoriams patarčiau organizuoti kursus apie tarpkultūrines problemas, kalbos kursus, kur galėtų studentai įsivertinti savo kalbos lygį ir žinoti, kokias spragas reikia taisyti.*

### **Interviu su Respondentu Nr. 8**

**1. Su kokiomis tarpkultūrinėmis problemomis teko susidurti bendraujant su kitos šalies studentais Erasmus studijų metu? Jei, prisimenate pateikite pavyzdį.**

*Na labai didelių problemų nekildavo. Kartais būdavo nesusipratimų dėl skirtingų mentalitetų, man atrodydavo, kad reikėtų daryti taip, kitiems studentams, kad kitaip. Vis susidurdavau su švedų šaltumu ir konservatyvumu. Kartais turbūt aš jiems pasirodydavau kaip iš kosmoso su savo noru daug bendrauti ir plepėti. Dar kartais būdavo problemų dėl kalbos skirtumų, kildavo nesusipratimų, bet labai retai. Iš tikro problemos dažniausiai kildavo dėl asmeninių savybių labiau, nei dėl kultūros.*

**2. Į kokias grupes galėtumėte suskirstyti iškilusias tarpkultūrines problemas Erasmus studijų metu?**

*Manau, dažniausiai pasitaikančias problemas galėčiau suskirstyti į kalbines, emocines, skirtingo suvokimo ir interpretavimo.*

**3. Kaip manote, kokios trys pagrindinės priežastys lėmė tarpkultūrinės komunikacijos problemas. Suskirstykite jas pagal svarbą į tris kategorijas: svarbiausia, svarbi, mažiau svarbi.**

*Manau, viena iš svarbiausių priežasčių dėl ko kyla problemos tai skirtingas tų pačių aspektų suvokimas ir interpretacija. Mes matome ramią vakarienę, o jie trunkų vakarėlį, kita priežastis, kalbiniai skirtumai, reikia gerai palaužyti ausį norint suprasti, ką jie sako. Trečioje vietoje mąstymą, kad visi žmonės yra vienodi, tai labai dažnai sukelia neaiškumų ir kvailų nesusipratimų.*

**4. Apibūdinkite savo emocinės būseną ir jos kaitą studijuojant svetimoje šalyje: programos pradžioje, viduryje ir pabaigoje? Įvertinkite savo būseną penkiabalėje sistemoje (labai gerai jaučiausi – 5, labai blogai jaučiausi – 1).**

*Aš tikraja to žodžio prasme pajaučiau kultūrinį šoką. Man buvo krizė, niekas netiko, nepatiko, norėjau viską mesti ir keliauti namo. Savo emocinę būseną studijų pradžioje įvertinčiau 1 balu ir tas blogasis periodas truko apie du mėnesius. Studijų viduryje savo emociniai būsenai skirčiau 3 balus,*

*jaučiau, kad po truputį adaptuojuosi, kad jau nėra taip ir blogai, kaip atrodė pačioje pradžioje. Pabaigai skirčiau 3 balus, negaliu sakyti, kad pajaučiau euforiją ir nenorėjau grįžti namo.*

**5. Kokius stereotipus prieš atvykdamas į svetimą šalį buvote girdėję, ar jie pasitvirtino? Bendraujant su tos šalies atstovais Jūsų žinomi stereotipai buvo patvirtinti ar paneigti? Jei atsimate, pateikite pavyzdžių.**

*Buvau girdėjusi tik tiek, kad švedai yra labai šalti, nesibičiuliaujantys, besilaikantys atstumo žmonės. Ir tikrai, šis stereotipas pasitvirtino. Tuo įsitikinau, kai mane su drauge švedų pora pakvietė į svečius, kadangi buvo jų įkurtuvių vakarėlis. Na, mes vakarėlį įsivaizdavome visai kitaip. Teko ramiai sėdėti prie stalo, visiems tylint ir valgant sumuštinius. Pas juo nepriimtina nei prisilietimai, nei draugiški apsikabinimai.*

**6. Iš anksto susidaryti stereotipai apie kitos šalies atstovą Jums buvo naudingi ar žalingi siekiant efektyvios tarpkultūrinės komunikacijos?**

*Na, manau, jie mane padėjo. Kadangi nuvykusį į šią šalį iškart save apribojau, kad nereikia per daug prie jų artintis, stengtis artimai bendrauti. Taip apsaugojau save nuo nesusipratimų ir nusivylimų.*

**7. Ar prieš vykdamas į svetimą šalį ugdėte savo tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją (žinias, gebėjimas, kalbinius įgūdžius)? Jei taip, kokiais būdais tai darėte?**

*Taip, labai ruošiausi tai kelionei. Skaičiau įvairią informaciją apie Švediją, jos gyventojus, daugiausia jos ieškojau Internetu. Taip pat gilinau savo anglų kalbos žinias. Dar labai padėjo studijų koordinatorė, su kuria pasikalbėdavome, ji man daug patarė, padėjo.*

**8. Kiek balų įvertintumėte savo sugebėjimus sprendžiant tarpkultūrinės komunikacijos kliūtis Erasmus studijų metu? (5 balai – labai gerai, 1 – labai blogai). Pagrįskite pasirinkimą.**

*Įvertinčiau 4 balais. Kadangi, labai didelių problemų nekildavo, netekdavo jų spręsti.*

**9. Ką patartumėte savo kolegoms vykstantiems pagal Erasmus programą ir kokius pasiūlymus pateiktumėte Erasmus programų koordinatoriams siekiant išvengti tarpkultūrinių problemų?**

*Patarčiau prieš vykstant į svetimą šalį daugiau pasidomėti ta kultūra, juk pilna informacijos, patarimų, pavyzdžių, kaip reikia elgtis ir nesielgti tam tikrose situacijose svetimoje šalyje. Taip pat patarčiau būti labai tolerantiškais. Koordinatoriams patarčiau organizuoti kursus apie tarpkultūrines problemas, kalbos kursus, kur galėtų studentai įsivertinti savo kalbos lygį ir žinoti, kokias spragas reikia taisyti.*