

Vilniaus universitetas
Komunikacijos fakultetas
Informacijos ir komunikacijos katedra

Vaiva Danieliūtė,

Ryšių su visuomene magistro studijų programos
II kurso studentė

Tarpkultūrinio dialogo vaidmuo organizacijų viešojoje komunikacijoje
Magistrinis darbas

Tikrino:

Vilnius, 2010

Bakalauro / Magistro darbo lydraštis

Pildo bakalauro / magistro baigiamojo darbo autorius

Vaiva Danieliūtė

(bakalauro / magistro baigiamojo darbo autoriaus vardas, pavardė)

Tarpkultūrinio dialogo vaidmuo organizacijų viešojoje komunikacijoje

(bakalauro / magistro baigiamojo darbo pavadinimas lietuvių kalba)

The role of intercultural dialogue in public communication

(bakalauro / magistro baigiamojo darbo pavadinimas anglų kalba)

Patvirtinu, kad bakalauro / magistro baigiamasis darbas parašytas savarankiškai, nepažeidžiant kitiems asmenims priklausančių autorių teisių, visas baigiamasis bakalauro/ magistro darbas ar jo dalis nebuvo panaudotas kitose aukštosiose mokyklose.

(bakalauro / magistro baigiamojo darbo autoriaus parašas)

Sutinku, kad bakalauro/ magistro baigiamasis darbas būtų naudojamas neatlygintinai 5 metus Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto studijų procese.

(bakalauro / magistro baigiamojo darbo autoriaus parašas)

Pildo bakalauro / magistro baigiamojo darbo vadovas

Bakalauro / magistro baigiamąjį darbą ginti

(įrašyti – leidžiu arba neleidžiu)

(data)

(bakalauro / magistro baigiamojo darbo vadovo parašas)

Pildo instituto/ katedros, kuruojančios studijų programą, reikalų tvarkytoja

Bakalauro / magistro baigiamasis darbas įregistruotas

(instituto/ katedros, kuruojančios studijų programą, pavadinimas)

(data)

(instituto/ katedros reikalų tvarkytojos parašas)

Pildo instituto/ katedros, kuruojančios studijų programą, vadovas

Recenzentu skiriu

(recenzento vardas, pavardė)

(data)

(instituto/ katedros vadovo parašas)

Pildo recenzentas

Darbą recenzuoti gavau.

(data)

(recenzento parašas)

REFERATO LAPAS

Danieliūtė, Vaiva

DA 237 Tarpkultūrinio dialogo vaidmuo organizacijų viešojoje komunikacijoje. / The role of intercultural dialogue in public communication. /: magistro darbas / Danieliūtė Vaiva; *mokslinis vadovas* Audronė Nugaraitė; Vilniaus universitetas. Komunikacijos fakultetas. Informacijos ir komunikacijos katedra. – Vilnius, 2010. – 54 lap. Mašinr. – Mašinr. – Santr. angl. Bibliogr.: p. 47-49 (34 pavad.).

UDK: 008:316

Raktiniai žodžiai: viešoji, tarpkultūrinė, verbalinė, neverbalinė komunikacija. Socializacija, kultūra, komunikacijos barjerai, savanorystė.

Magistriniame darbe tarpkultūrinio dialogo svarba organizacijų viešojoje komunikacijoje yra nagrinėjama kaip darbo objektas. *Darbo tikslas*- remiantis tarpkultūrinės komunikacijos teorija bei barjeriais išanalizuoti, kaip kalbos mokėjimas daro įtaką dalyvavimui viešojoje organizacijos komunikacijoje.

Šiam tikslui pasiekti buvo iškelti tokie uždaviniai: apibrėžti komunikacijos svarbą svetimoje šalyje, analizuojant ir lyginant mokslinę literatūrą, aptarti viešosios bei tarpkultūrinės komunikacijos sampratą ir ypatumus, apibrėžti ir įvardinti tarpkultūrinės komunikacijos barjerus, aprašyti savanorystės (EVS) sampratą, remiantis teorija ir atlikto tyrimo rezultatais, nustatyti kalbos įtaką savanorio socialiniam gyvenimui.

Pagrindiniai tyrimo metodai – tai teorinėje dalyje panaudota literatūros analizė bei praktiniame tyrime panaudotas savanorių apklausos metodas.

Analizuojant literatūrą, prieita prie išvados, jog šiuolaikinis žmogus yra suvokiamas kaip sistema, kuri komunikuoja tiek šalies viduje, tiek su išore, kitomis šalimis. Tarpkultūrinė komunikacija vaidina vis didesnę vaidmenį kiekvieno gyvenime. Tad labai svarbu būti tolerantišku kitoms kultūroms. Žinoma, susidūrimas su komunikacijos barjeriais yra neišvengiamas, tačiau noras pažinti kitas kultūras leidžia lengviau su jais susidoroti. Su komunikacijos barjeriais susiduria ir savanoriai, kurie savo noru išvyksta į kitas šalis. Atliktas tyrimas parodė, jog dažniausiai savanoriai susiduria su kalbos barjeriais. Be to, kalba yra svarbiausias veiksnys, darantis įtaką efektyviai komunikacijai bei dalyvavimui socialiniame gyvenime. Magistro mokslo tiriamasis darbas gali būti naudingas komunikacijos mokslų bei komunikacijos disciplinų dėstytojams ir studentams. Kadangi darbas apima ir savanorystę, jis gali būti naudingas ir organizacijoms, kurios siunčia savanorius į užsienį. Darbas padės pamatyti, kokie sunkumai kyla svetimoje kultūroje.

Turinys

ĮVADAS	5
I.TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS SVARBA	8
1.1.Komunikacijos svarba	8
1.1.1.Verbalinės komunikacijos vaidmuo savanorystėje.....	9
1.1.2. Neverbalinės komunikacijos svarba tarpkultūrinėje savanorystėje.....	10
1.1.3.Išorinės komunikacijos ypatumai savanorystėje.....	12
1.2.Kultūros pažinimo svarba savanorystėje	13
1.3.Tarpkultūrinės komunikacijos ypatumai savanoriaujant.....	17
1.5.Tarpkultūrinės komunikacijos barjerai.....	19
1.5.1.Stereotipai.....	20
1.5.2.Komunikacijos barjerai : kalba bei informacijos interpretavimas.....	23
1.5.3 „Pakeleivio prisiderinimo teorija“	24
1.5.4.Kultūrinis šokas savanoriaujant.....	26
2.SAVANORYSTĖ EUROPOJE.....	30
2.1.TYRIMO TIKSLAI IR UŽDAVINIAI	32
3.TYRIMO METODIKA	34
4.TYRIMO REZULTATAI IR JŲ APTARIMAS	35
IŠVADOS	45
BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS.....	47
SUMMARY	50
PRIEDAI. ANKETOS PAVYZDYS	51

IVADAS

Mokslinio diskurso erdvėje pripažįstama, jog po pasaulinių karų šiuolaikinės Europos visuomenės ir valstybės ėmė išgyventi esminius pokyčius. Pirmiausia net kelios imigracijos bangos į Europą, o kartu ir plintančios globalizacijos, kosmopolitizmo tendencijos, vientisas nacionalines visuomenes transformavo į daugiakultūrinės. Pamažu buvo suvokta, jog tarpkultūrinė komunikacija yra būtina ir neišvengiama, norint pasiekti darnų visuomenės sutarimą šalių viduje bei aktyviai ir našiai dalyvauti pasaulinėje politikos, ekonomikos, verslo erdvėje.

Nepaisant šių naujų iššūkių ir būtinybės keistis, pasaulyje vis dar stebimas lūžio procesas, kaip skirtingos tautos toleruoja viena kitą. Natūralu, jog nekreipiant dėmesio į aktyviai vykstantį visuomenių laisvėjimą, kartu vyksta ir tam tikras pasipriešinimo, atmetimo procesas. Kultūriniai skirtumai išlieka ir nesėkmingas bandymas juos suderinti tampa pagrindine neefektyvios tarpkultūrinės komunikacijos priežastimi.

Žinovų, tokių kaip R.D.Lewis, tikinimu, jau po Antrojo pasaulinio karo daugelis Europos valstybių gyventojų turėjo adaptuotis prie pasikeitusios visuomenės sanklodos – monolitines visuomenes pakeitė daugiakultūrinės visuomenės. Šie pokyčiai suponavo naujų iššūkių bumą, kurių svarbiausias – pasiekti, jog valstybėse, kuriose gyvena daug skirtingų kultūrų, „tautinė“ visuomenės dalis ne tik suvoktų ir pripažintų, jog turima teritorija teks dalintis su naujomis kultūrinėmis grupėmis. Svarbu ir tai, jog aktyvios tolerancijos procesų pagalba būtų užmegzti ir nuolat palaikomi atviri tarpusavio santykiai. Kitaip tariant, pamažu judama prie atviros ir tolerantiškos, tarpkultūrinės visuomenės, kur nešališkų santykių palaikymo dėka „<...> kiekvienas visuomenės narys yra svarbus, kur nėra pranašesnių ir žemesnių, geresnių ar blogesnių“ (Visi, 2007, p. 27), kur siekiama plėtoti aktyvią ir efektyvią komunikaciją tarp skirtingų kultūrų atstovų.

Komunikavimas itin svarbus tampa XXI amžiuje. Vis daugiau žmonių įvairiais tikslais vyksta į užsienį. JTBA (Jaunimo tarptautinio bendradarbiavimo agentūra) duomenimis per metus į Europą, EVS (*European volunteer service/ Europos savanorių tarnyba*) programos pagalba savanoriauti išvyksta apie 100 savanorių, JTBA duomenimis savanorėmis tampa daugiau moterų. Deja, Lietuvoje savanorystė tik dabar pamažu populiarėja, tad tema apie tai yra aktuali. Nacionalinėje Europos Sąjungos ataskaitoje yra teigiama apie savanorystę Lietuvoje: „savanoriškas darbas Lietuvoje nėra paplitęs arba plačiai pripažįstamas visuomenėje.“ Be to, ataskaitoje taip pat teigiama, jog šiuo metu nėra jokių specifinių teisės aktų, reglamentuojančių savanorystę Lietuvoje. Todėl ir sąvoka nėra apibrėžta teisės aktuose ar oficialiai pripažinta kituose dokumentuose (pvz., nacionalinio lygmens strategijose). [30]

Savaniai užmezga ir palaiko komunikaciją su skirtingų kultūrų atstovais, per komunikaciją pristatydami save ir savąją kultūrą. Tačiau tampa vis sudėtingiau formuoti ir išlaikyti visaverčius santykius tarp skirtingų šalių atstovų. Stebint Lietuvos socialinio gyvenimo raidą akivaizdu, kad kai kurių problemų ir konfliktų mūsų visuomenėje priežastis – komunikacinės kompetencijos stoka. (Baršauskienė, Janulevičiūtė – Ivaškevičienė, 2005. 6p.) Kultūriniai sunkumai atsiranda ne dėl to, kad mes nemokame nusilenkti, gūžtelti pečiais, kaip galai, ar valgyti su lazdelėmis. Visuomenė mums įdiegė tam tikras sampratas ir vertybes (R.D. Lewis 2002, 15psl). Būtent per tokią vertybių sistemą, kurią mums įskiepyjo mūsų kultūra, mes vertiname ir kitus žmones iš kitų valstybių su savom tradicijomis, požiūriais ir pan .

Siekiant efektyvios komunikacijos, susikalbėjimo tarp skirtingų kultūrų atstovų, būtina analizuoti vyraujančius etninius stereotipus, skirtingų kultūrų nuostatas, vertybes, tolerancijos skirtingumui lygius. Tuo pat metu atrandant galimybę suderinti kultūrinius skirtumus bei išvengiant ar sušvelninant stereotipų kaip tarpkultūrinės komunikacijos barjero įtaką. Juk norėdami būti kultūros dalimi, turime būti atviri kitoms kultūroms.

Vis auganti globalizacija bei migracija turi įtakos temos naujumui, norėdami efektyviai bendrauti turime pažinti kitas kultūras ir būti tolerantiški jų atžvilgiu.

Šiame darbe kultūros ir komunikacijos santykis yra nagrinėjamas kaip tarpkultūrinės komunikacijos objektas, nes siekiama išsiaiškinti, kaip kalbos mokėjimas daro įtaką komunikacijai svetimoje kultūroje. Beje, Šiame darbe didžiausias dėmesys bus skiriamas išorinei komunikacijai, dar kitaip vadinamai viešajai komunikacijai. Viešoji komunikacija bus traktuojama kaip savanorio pateikimas į kitos šalies organizaciją bei svetimą kultūrą.

Darbe naudojamas teorinis pažinimo būdas, buvo nagrinėjama mokslinė literatūra, mokslininkų, tokių kaip Chaney L.H, Hofstede G, Hofstede G.J, Lewis, Richard D., Baršauskienė. V. Janulevičiūtė – Ivaškevičienė B. Ir kt, nuomonės ir teorijos, jos buvo lyginamos ir jomis remiantis buvo suformuluoti teiginiai . Buvo atlikta respondentų apklausa bei jų atsakymų analizė. Naudojama įvairi literatūra , straipsniai, enciklopedijos, internetiniai šaltiniai.

Darbo objektas- tarpkultūrinio dialogo svarba organizacijų viešojoje komunikacijoje.

Šio darbo tikslas- remiantis tarpkultūrinės komunikacijos teorija bei barjeriais išanalizuoti, kaip kalbos mokėjimas daro įtaką dalyvavimui viešojoje organizacijos komunikacijoje.

Šiam tikslui pasiekti buvo iškelti tokie uždaviniai:

- Apibrėžti komunikacijos svarbą svetimoje šalyje.
- Analizuojant ir lyginant mokslinę literatūrą, aptarti viešosios bei tarpkultūrinės komunikacijos sampratą ir ypatumus
- Apibrėžti ir įvardinti tarpkultūrinės komunikacijos barjerus
- Aprašyti savanorystės (EVS) sampratą.

- Remiantis teorija ir atlikto tyrimo rezultatais, nustatyti kalbos įtaką savanorio socialiniam gyvenimui.;

Darbe buvo išsikelto tokios hipotezės:

- Efektyvi vidinė komunikacija daro didelę įtaką gerai viešajai komunikacijai.
- Norint efektyviai komunikuoti, nepakanka vien tik neverbalinės komunikacijos.
- Noras pažinti kitą kultūrą paspartina tarpkultūrinę komunikaciją.
- Tarpkultūrinės komunikacijos vaidmuo savanoriaujant yra labai didelis.
- Kalbos mokėjimas yra vienas iš svarbiausių komunikacijos barjerų.
- Tos šalies, kurioje esi, kalbos mokėjimas turi įtakos efektyviai tarpkultūrinei komunikacijai.
- Kalbos mokėjimas turi įtakos asmens socialinio gyvenimo efektyvumui.

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

Pirmame skyriuje aptariama tarpkultūrinės komunikacijos svarba savanorystėje. Įvardijamos pagrindinės komunikacijos sąvokos, tokios kaip verbalinė, neverbalinė komunikacija, išorinė bei vidinė komunikacija. Taip pat apibrėžiama kultūros svarba savanorystėje bei tarpkultūrinės komunikacijos ir dialogo svarba savanoriaujant. Ir apžvelgiami pagrindiniai komunikacijos barjerai.

Antras skyrius skiriamas savanorystei bei vis labiau populiarėjančiai savanorystės programai EVS (Europos savanorių tarnyba) ir jos pristatymui.

Trečiame skyriuje siekiama iširti, kaip kalbos mokėjimas daro įtaką savanorio socialiniam gyvenimui.

Magistro mokslo tiriamasis darbas gali būti naudingas komunikacijos mokslų bei komunikacijos disciplinų dėstytojams ir studentams. Kadangi darbas apima ir savanorystę, jis gali būti naudingas ir organizacijoms, kurios siunčia savanorius į užsienį. Darbas padės pamatyti, kokie sunkumai kyla svetimose kultūrose.

I.TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS SVARBA

Mūsų besikeičiančiame pasaulyje vis dažniau susiduriame su kitomis kultūromis. Migracija nebėra naujas reiškinys. Vis daugiau žmonių dėl įvairių priežasčių vyksta į užsienį. Viena iš tokių priežasčių yra savanorystė. Virtualios medijos padeda palaikyti komunikaciją su bet kuria pasaulio šalimi bet kuriuo paros metu. Šioje darbo dalyje siekiama išaiškinti kultūros įtaką komunikacijai, kuri vyksta tarp skirtingų kultūrų žmonių, apibūdinti tarpkultūrinę komunikaciją bei pažvelgti, su kokiais barjerai susiduriama, patekus svetur.

1.1. Komunikacijos svarba

Žmogus yra sociali būtybė, kuriai komunikacija yra reikalinga kiekvieną dieną. Patekę į nepažįstamą aplinką, mes lygiai taip pat, kaip ir savo aplinkoje, komunikuojame.

Komunikacija (B.Grebliauskienė 2004)- nenutrūkstamas, nebaigtinis ir integralus procesas. Tuo tarpu sėkminga komunikacija- tai toks procesas, kai visos bendraujančios pusės pasiekia rezultatą, randa kompromisą, neįžeisdamos vienos kitų. Priklausomai nuo požiūrio ir analizės aspekto, galimos įvairios komunikacijos proceso tyrimų kryptys, traktuotės, taigi ir įvairios klasifikacijos. Anot, B.Grebliauskienės (2004), komunikaciją dažniausiai yra skirstoma į:

- Vidinę ir išorinę,
- Biologinę ir socialinę,
- Verbalinę ir neverbalinę,
- Rašytinę ir nerašytinę,
- Tikslinę ir netikslinę,
- Tarpasmeninę ir masinę,

Anot B. Grebliauskienės (2004), komunikacija yra nagrinėjama sisteminiu požiūriu, kur susiduriama su skirtingų lygių komunikacinėmis sistemomis. Sisteminio požiūrio esmė ta, kad į dominantį objektą stengiamasi žiūrėti kaip į sistemą, susidedančią iš tarpusavyje susijusių elementų, pavyzdžiui, organizacijoje sistemą sudaro darbuotojai, kurie savo ruožtu taip pat gali būti nagrinėjami kaip sistemos.

Į komunikaciją galima žvelgti dvejopai, priklausomai nuo to, kur ji vyksta: ji gali būti vidinė (vykstanti sistemos viduje) arba išorinė (vykstanti tarp sistemų). Nagrinėjant komunikaciją, privalome aiškiai pasakyti, kokį sistemos lygmenį turime galvoje. (B. Grebliauskienė, N. Večkienė, 2004, 17psl)

Anot L. E. Sarbaugh (1987), komunikacija – tai sistema ženklų ir simbolių, kurių pagalba yra perduodama žinutė vienam ar keliems asmenims. Tai vyksta, kai vienas asmuo kitam asmeniui siunčia žinutę verbalinės ir neverbalinės komunikacijos pagalba. [28]

Šiame darbe plačiau bus nagrinėjama vidinė bei išorinė, verbalinė ir neverbalinė komunikacija, nes asmenys, išvykstantys savanoriauti į užsienį, patenka į skirtingas organizacijas su skirtingomis kultūromis. Kiekvienos organizacijos kultūra yra esminių vertybių sistema, kuria vadovaujasi darbuotojai ir kuri yra pripažįstama organizacijos narių, veikia jų elgesį ir yra palaikoma organizacijos istorijų, mitų bei pasireiškia per tradicijas, ceremonijas, ritualus ir simbolius. [6] Taigi, žmogus, patekęs svetur, privalo žinoti, kaip pristatyti ir pateikti save bei savo kultūrą kitiems. Čia komunikacija vyksta ne tik organizacijos viduje, bet ir su išore. Komunikuoja jau ne viena kultūra, o kelios. Albertas Mehrabian'as nustatė, jog bendravimo metu žodžiu (tekstu) perduodame vos apie 7 procentus informacijos, tuo tarpu vokalas (balso tonas, moduliacija, papildomi garsai) perduoda 38 procentus, o neverbaliniai signalai – net 55 procentus informacijos (A. Pease, 2003, p.14). Taigi žmogus svetimose kultūrose, kaip ir savo aplinkoje, komunikuoja ne tik verbaliai, bet ir neverbaliai.

Patekęs į kitą kultūrą, aktyvi komunikacija neabejotinai yra svarbus faktorius, leidžiantis artimiau susipažinti su esama kultūra. Vienas iš efektyviausių ir greičiausių būdų ją perprasti yra bendravimas su vietiniais žmonėmis bei noras pažinti kitas kultūras jų papročius bei tradicijas.

1.1.1. Verbalinės komunikacijos vaidmuo savanorystėje

Bendravimas – neišvengiamas socialinės tikrovės dėmuo. Idėjas galima perteikti tik tada, kai vienas žmogus perduoda norimą pranešimą, prasmę kitam. Tačiau komunikavimas yra daugiau negu vien prasmės perdavimas. Prasmę taip pat būtina suprasti. (S.P. Robbins, 2003, p. 147). Prasmės yra perduodamos komunikuojant ne tik verbaliai, bet ir neverbaliai.

Verbalinė komunikacija – tai tarpusavio sąveika, naudojant kalbos ženklus tarp dviejų ar daugiau žmonių. Verbalinė komunikacija yra žodinė ir rašytinė. Rašytinė komunikacija vyksta tuomet, kai informacijai perduoti pasitelkiamas raštas. Žodinė komunikacija – tai visų pirma improvizacija, reikalaujanti specialaus pasirengimo bei žinių, oratorinių gebėjimų, netgi gero retorikos mokslo išmanymo. (Baršauskienė V., Janulevičiūtė – Ivaškevičienė B., 2005. 24p). Būnant užsienyje norint komunikuoti žodžiu, visų pirma turi mokėti tos šalies kalbą. Tik taip vyks efektyvi komunikacija.

Komunikavimo žodžiu turi nemažai privalumų – tai greitis ir grįžtamasis ryšys. Per labai trumpą laiką galima žodžiu pateikti pranešimą ir gauti atsakymą. Jei gavėjas nėra įsitikinęs,

kad teisingai suprato pranešimą, iš karto gali tai išsiaiškinti ir nekils jokių nesusipratimų. (S.P. Robbins, 2003,p.151)

Komunikacija raštu- tai pastabos, laiškai, elektroniniai laiškai, fakso pranešimai, organizacijos periodiniai leidiniai, skelbimai skelbimų lentoje ar bet kurios kitos priemonės, perduodančios informaciją, parašytą žodžiais ar simboliais.(S.P. Robbins, 2003,p. 151). Tačiau čia susiduriama su problema, jei rašytinė komunikacija vyksta ne gimtąja kalba. Norint tinkamai ją parengti, reikia išmanyti visus reikalavimus bei kriterijus. Be to, norint rašyti, turi būti gerai žinomas tos kalbos žodynas bei gramatika.

Rašytinei komunikacijai parengti reikalingas laikas, laiškai ar pranešimai turi būti rašomi pagal etiketo ar protokolo reikalavimus. Taigi, norint tinkamai parengti rašytinį pranešimą, reikia išmanyti, kaip tai daryti. Be to, laiškas ar pranešimas gali būti ne visai aiškus. Didžiausias šios komunikacijos trūkumas tas, kad jei pranešimas liks neperskaitytas, jis visiškai netenks prasmės. (B.R.Jewel, 2002,p.56). Kitas didelis trūkumas - grįžtamasis ryšys arba jo nebuvimas.

Komunikuojant žodžiu, gavėjas gali greitai reaguoti į tai, ką galvoja ar girdi. O išsiuntę tarnybinį pranešimą, negalite būti tikri, kad jis buvo gautas, ir, jei buvo gautas, nėra garantijų, kad gavėjas jį interpretuos taip, kaip jūs norėtumėte. Pastarasis argumentas galioja ir žodiniams pranešimams, tik čia tokiais atvejais lengva paprasčiausiai paprašyti informacijos gavėją apibendrinti tai, ką jūs pasakėte. (S.P. Robbins, 2003,p. 52).

Be to, žodinę komunikaciją gali paremti ne žodinė, pavyzdžiui, kūno kalba, kuri sustiprina žodinį pranešimą. Tačiau ypač svarbu būna tada, kai ausys ir akys gauna skirtingą informaciją. (B.R.Jewell, 2002,p. 56) Taigi matome, jog verbalinė komunikacija turi ir plusų ir minusų, tačiau dėl skirtingų kultūrų mes skirtingai intrepretuojame vieną arba kitą veiksmą. Skirtingos kultūros skirtingai vertina laiką, atstumą, kontaktą. Jei asmuo patenka į kitą kultūrą, nemokėdamas jos kalbos, tuomet verbalinė komunikacija netenka prasmės, nes nemokėdamas kalbos, negali savęs išreikšti žodžiais. Tada tenka naudotis neverbaline komunikacija.

1.1.2. Neverbalinės komunikacijos svarba tarpkultūrinėje savanorystėje

Kūnas kalba taip, kaip žmogus jaučia, mąsto ar veikia. Šiuo požiūriu kiekvienas kūno gestas, jei jo sąmoningai nekeičiame, yra natūralus. (S.Spies, 2006,p. 19)

Terminą „neverbalinė komunikacija“ galima apibrėžti kaip komunikaciją be žodžių. Kaip teigė Baršauskienė ir Janulevičiūtė – Ivaškienė (2005), neverbalinę komunikaciją galima apibrėžti ir kaip nesąmoningą žodinio pranešimo „papildymą“, suteikiant klausytojui pranešimo turinyje daugiau autentiškos informacijos.

Nežodinė komunikacijai suteikiamas pagalbinis vaidmuo, perduodant labai paprastas žinias. Be to, tiesiogiai bendraujant, ji labai reikšminga, todėl susitikimas akis į akį mus leidžia gauti daug daugiau informacijos negu pokalbis ta pačia tema telefonu (B.R.Jewell, 2002,p. 56). Neverbalinės komunikacijos pagalba du žmonės gali bendrauti tarpusavyje ir suprasti vienas kitą. Žinoma, tokia komunikacija nėra pilnavertė, tačiau negalima paneigti to, jog ji nevyksta. Asmenys, ypatingai savanoriai, nes jie toje kultūroje dirba bei gyvena, o ne tik atvyksta kaip turistai, patekę į kitą šalį, ne visada gali kalbėti vietine kalba, bet norėdami „išgyventi“, pasitelkia visas įmanomas priemones, kad tik būtų suprasti. Asmeninė patirtis parodė, jog pačiai paprasčiausiai komunikacijai užtenka ir kūno kalbos. Puikiai galima save išreikšti per muziką, šokius, kvepalus, laiko supratimą ar ore pašomus vaizdinius. Tokia komunikacija laiko atžvilgiu trunka ilgiau negu žodinė komunikacija, nes gestai ar mimikos gali būti ne iš karto suprasti, bet jai taip pat reikia skirti didelę reikšmę. Tačiau kad ir kaip norėtume, komunikuoti vien neverbalinės komunikacijos neužteks. Ji turi būti sujungta su verbaline komunikacija. Taigi, galima patvirtinti išsikelta hipotezę, jog efektyvi komunikacija vyksta tik tada, kai sujungiame verbalinę bei neverbalinę komunikaciją.

Laiko suvokimas yra priskiriamas prie neverbalinės komunikacijos ir jis yra labai svarbus todėl, kad vienoje kultūroje vėluoti yra normalu, kitoje kultūroje taip parodoma nepagarba. T. Hall(1983) išskiria du orientacijos laike tipus: monochronišką ir polichronišką. Monochroniškai laike orientuoti žmonės gali dirbti tik vieną darbą. Jų laikas padalintas į segmentus. <...> Jie mąsto tiesiškai, nuosekliai išdėstytais objektais. Toks laiko suvokimas yra būdingas vokiečiams, britams, amerikiečiams. Tuo tarpu polichroniškas laiko suvokimas yra būdingas Vidurio, Pietų ir Rytų Europai, Afrikai. Polichroniškai laiką suvokiantys individai linkę tuo pačiu metu galvoti ir daryti kelis darbus. Jie gali blaškytis nuo vieno darbo prie kito, taip sugaišdami daug laiko. (B. Grebliauskienė, N. Večkienė, 2004, 106 psl.). Tad žinodami, kaip kitos kultūros asmuo suvokia laiką, galėsime prie jo prisitaikyti ir išvengti konfliktiškų situacijų. Savanorystės metu laiko suvokimas atlieka didelį vaidmenį. Iš asmeninės patirties galima teigti, jog tarptautiniuose projektuose, kuriuose dalyvauja, pavyzdžiui, italai, kuriems vėlavimą suvokiantys kaip normalų reiškinį, bei estai, kurie į darbą visada ateina laiku arba net anksčiau, yra labai svarbu paaiškinti, jog vėluodami italai rodo nepagarbą kitoms kultūroms. Apie tai kalbėti yra svarbu, nes kartais asmenys net nesusimąsto, jog kitoje kultūroje gali būti kitaip. Tad žinant apie skirtingą laiko suvokimą, galima iš anksto išvengti tam tikrų nesusipratimų.

Taip pat asmeninė erdvė yra labai svarbus veiksnys, nes vienoms kultūroms yra normalu bendraujant būti labai arti vienas kito, kitose tai yra įžeidimas. Žinoma, tai priklauso ir nuo asmens, kokį atstumą jis nori išlaikyti. S. Spies teigia, jog mus komunikuoja ne tik laiko suvokimas ar asmeninė erdvė. Jis išskiria štai tokius neverbalinės komunikacijos elementus, kurie šneka už mus:

- Išvaizda. Ji byloja apie mus, tai tarsi mūsų „vizitinė kortelė“, kuri lemia pirmą įspūdį. Labai svarbu išmanyti, kokius drabužius kokioje situacijoje dėvėti. Išvaizda turėtų padėti užmegzti savitarpio ryšį.
- Poza – informatyvus neverbalinės informacijos skleidimo kanalas. Kūno laikysenai aktualu kontroliuoti kojų, rankų bei galvos judesius.
- Fizinis atstumas. Jį labai svarbu išlaikyti. Atstumas priklauso ir nuo kultūros normų. Atstumui, kurį žmogus stengiasi išlaikyti kitų atžvilgiu, turi įtakos ir jo statusas. Derybose patartina laikytis „draugiškos“ zonos (1,2- 3,6 cm atstumo nuo kūno) arba viešosios zonos (virš 3,6 metro)
- Gestai. Psichoanalitikų nuomone, gestai pasirodo pirmiau nei žodžiai, nes jie išreiškia sąmonės mintis, kurios bus suprastos vėliau. Gestikuliacija – vienas elementariausių neverbalinės komunikacijos ženklų.
- Veido išraiška. Kiekvienas veidas mums ką nors sako. Ši kūno kalbos aspektą lengviausiai interpretuoti. Yra patartina tik atvykus į derybas ar į svetimą šalį šypsotis.
- Akių kontaktas. Akys – vienas svarbiausių veido išraiškos elementų. Akių kontakto intensyvumas sietinas su komunikacijos atstumu. Žvilgsnis yra vienas iš stipriausių „ginklų“ (S. Spies, 2006, p. 193)

Kaip matome, mus komunikuoja labai daug kas, todėl pravartu žinoti visus šiuos neverbalios komunikacijos segmentus, jei nenorime patekti į keblią situaciją ar ižeisti kitą asmenį. Visi šie neverbalinės komunikacijos aspektai mus reprezentuoja, parodo, kas mes esame, kokią kultūrą pristatome, koks mūsų požiūris į gyvenimą. Žinoma, negalima visko suvesti tik į kultūras, nes tai priklauso ir nuo asmens, su kuriuo bendraujame ir kaip jis yra įpratęs bendrauti.

Sąmoningai stebėdami savo ir kitų veiksmus, kiekvienas turime galimybę sėkmingai suprasti, ką reiškia vienas ar kitas mūsų pašnekovo judesys ar gestas. Patekdami į kitą kultūrą ar į organizaciją su savąja kultūra, turime nepamiršti, jog tai, kas priimtina mums, gali būti svetima jiems. Perpratę vidinę organizacijos verbalinę ir neverbalinę komunikaciją, galime viešai komunikuoti nebijodami, jog liksime nesuprasti.

1.1.3. Išorinės komunikacijos ypatumai svanorystėje

Kiekviena organizacija yra atvira socialinė sistema, neatskiriama susijusi su išorine aplinka. Vystydama veiklą, organizacija keičiasi su išorine aplinka informacija, idėjomis, gauna išteklius, tuo užtikrinamas organizacijos funkcionavimas (Chreptavičienė V. 2003, p.4). Pasikeitimas

informacija organizacijoje vyksta per komunikaciją, taigi labai svarbu, kad visi darbuotojai suprastų, ko iš jų norima. Tai aktualu tuo atveju, kai dirbama su skirtingų šalių atstovais ir viskas yra aiškinama ne gimtąją kalba. Būtent dėl to rekomenduojama įsitikinti, ar visi viską suprato. Taip bus išvengiama nesusipratimų.

Taigi pravartu apibrėžti, kas yra išorinė komunikacija. Tai- komunikacija su pagrindine auditorija organizacijos išorėje.(Baršauskienė V., 2002, p.6) Taip pat išorinės komunikacijos perduodama informacija yra tarp konkrečios organizacijos ir išorinės aplinkos. Tokia komunikacija vyksta pateikiant užsakymus, keičiantis informacija. Efektyvi išorinė komunikacija formuoja teigiamą organizacijos įvaizdį. (Baršauskienė V., Janulevičiūtė- Ivaškevičienė B., 2007, p.126).

Čia verta paminėti ir tai, jog organizacijos komunikacija yra skirstoma į išorinę ir vidinę. Vidinė komunikacija vyksta organizacijos viduje. Pirminė vidinių komunikacijos kanalų organizacinė funkcija yra suteikti galimybę vykdyti ir koordinuoti formalias užduotis. Vidinė komunikacija taip pat gali būti suprantama kaip pasidalijimas žiniomis tarp organizacijos narių arba kaip organizacijos narių tarpusavio sąveika siekiant tam tikro tikslo.(B. Grebliauskienė, N. Večkienė, 2004, 127 psl.). Tai tampa svarbu tarpkultūrinėje komunikacijoje. Individas, patekęs į kitą kultūrą, komunikuoja ne tik su išore, kitos kultūros žmonėmis, bet ir su savo kultūra ar šalimi. Tad galima teigti, jog vidinė komunikacija yra komunikacija su savo kultūra bei šalimi. O išorinė komunikacija- tai skirtingų šalių tarpusavio komunikacija. Kiekviena organizacija komunikuoja su aplinka, su kitomis organizacijomis bei su kitomis kultūromis. Būtent dėl to dauguma organizacijų savo didžiąją dalį dėmesio skiria išorinei komunikacijai, nes ji padeda išlaikyti tinkamus santykius su aplinka. Be to, čia galima patvirtinti išsikelto hipotezę, jog efektyvi vidinė komunikacija daro didelę įtaką gerai viešajai komunikacijai. Kaip sugebame pateikti save, taip mus mato kiti.

Taip pat tinkama bei efektyvi išorinė komunikacija padeda formuoti ir teigiama šalies įvaizdį. Kaip šalis save per išorinę komunikaciją gali pateikti visuomenei, taip ją mato kiti. Taigi, galima teigti, jog išorinė komunikacija prilygsta tarpkultūrinei komunikacijai. Kiekvienas asmuo, išvykęs ar bendraudamas su užsieniečiais, pristato save kitoms kultūroms, o norėdami tai daryti kuo efektyviau, visų pirma turime sklandžiai vykdyti komunikaciją savo šalies viduje, turėti savo vertybes, normas, įsitikinimus. Tik žinodami savo vertybes ir turėdami savo požiūrį bei savus įsitikinimus, kurių pagalba vertiname viską, drąsiai galėsime susitikti su kitomis kultūromis ir sklandžiai su jomis komunikuoti.

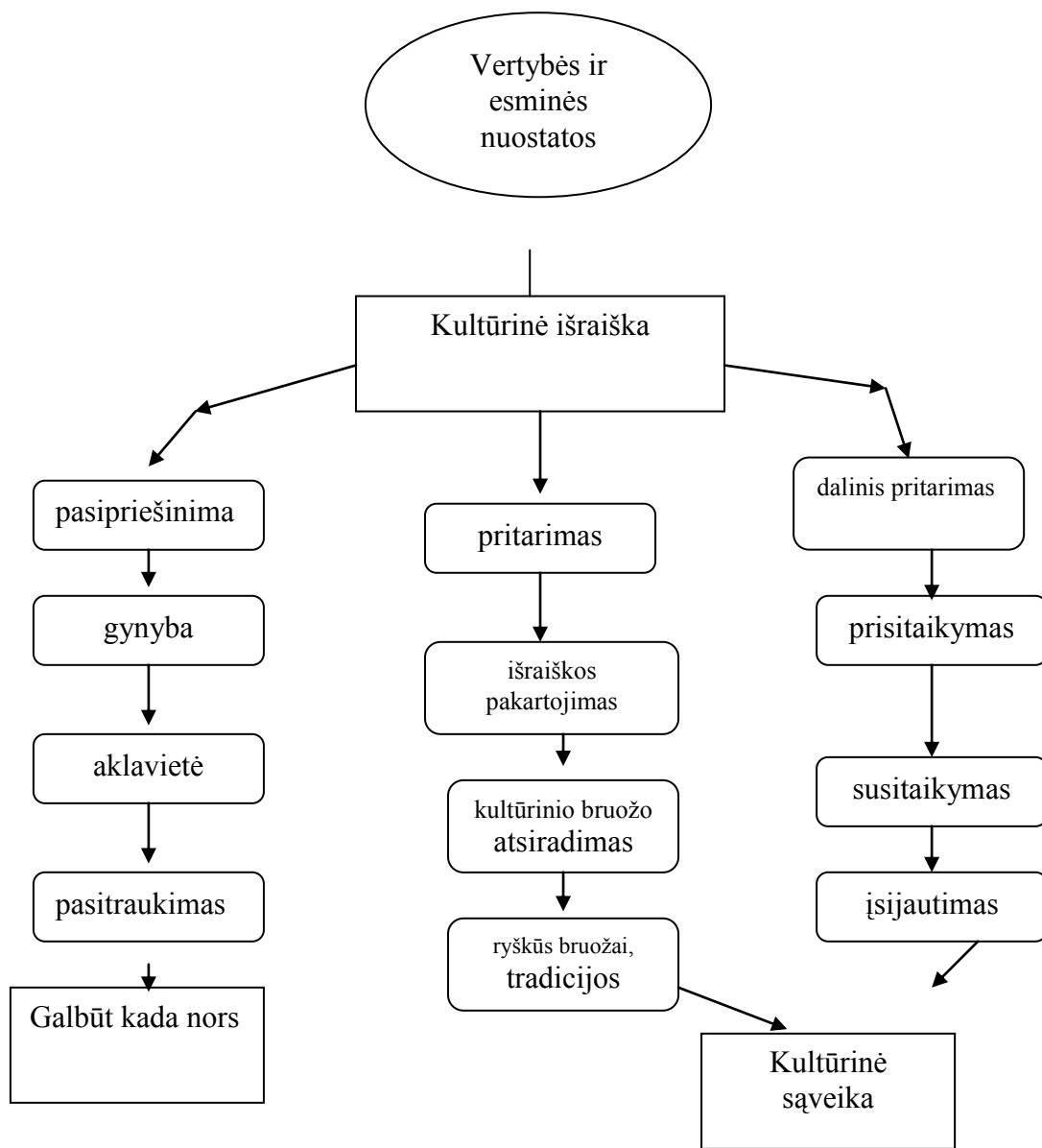
1.2.Kultūros pažinimo svarba savanorystėje

Net ir žmonės, kuriems teko daug keliauti ir susidurti su kitomis kultūromis, kiekvieną kartą, patekdami į svetimą šalį, turi iš naujo adaptuotis naujoje aplinkoje.

Kultūra pirmiausia reiškia tam tikrų žmonių, kartu gyvenančių vienoje vietoje, gyvenimo būdą. Kultūrą įkūnija jų menai, socialinės sistemos, įpročiai ir papročiai, religija.<...> Tačiau kultūra nėra vien tam tikrų papročių spektras; ji moko deramai elgtis, formuoja požiūrį į laiką, materialines vertybes, į gėrio, grožio ir blogio supratimą (Baršauskienė V., Janulevičiūtė – Ivaškevičienė B., 2005. 100 psl.)

Savaniai, išvykdami į svetimą šalį, susiduria su kita kultūra kasdieną, sutikdami daug vietinių žmonių, daug lygia tokių pačių savanių kaip jie. Būdami svetur, jie pristato ir savo šalį bei savo kultūrą. Neretai susiduriama su problema, jog savanoris, nemokėdamas vietinės kalbos, tiesiog užsiblokuoja nuo visko, kas jį supa, bendraudamas tik su tais, kurie šneka tarkime, tik angliškai. Kalbos barjeras neleidžia domėtis nei vietine kultūra, nei supančiais žmonėmis, taip susiformuoja nepagarba šaliai, kurioje savanoris atsidūrė.

Mūsų kalbėseną ar veiklą galime apibūdinti kaip kultūrinę išraišką ar kultūrinį faktą, nes per tai atskleidžiame kultūrinės vertybes (1 pav.)



svetima kultūra

sava kultūra

draugiška kultūra

1 pav. Esminių nuostatų vėžės (Lewis, R.D. 2002. 33 psl.)

Nereikia pamiršti ir to, jog kultūros skiriasi pagal konteksto daromą įtaką prasmei, kurią žmonės išvelgia tame, kas buvo pasakyta ar parašyta, priklausomai nuo ištartų ar parašytų žodžių. Tokios šalys kaip Kinija, Vietnamas ir Saudo Arabija yra didelę reikšmę kontekstui teikiančios kultūros. Čia komunikuojant su kitais žmonėmis, labai didelis dėmesys skiriamas nežodiniams su situacija susijusiems signalams. Tai, kas nepasakyta, gali būti svarbiau už tai, kas pasakyta. Šiose kultūrose komunikuojant didelę reikšmę turi žmogaus oficialus statusas, jo visuomeninė padėtis ir reputacija. Ir priešingai, Europos ir Šiaurės Amerikos žmonės yra mažą reikšmę kontekstui teikiančių kultūrų atstovai. Jiems pirmiausia žodžiai perteikia prasmę. Kūno judesiai ar oficialūs titulai yra antraeiliai, palyginti su ištartais ar parašytais žodžiais (S.P. Robbins, 2003, p.160)

L. E. Sarbaugh (1978) remdamasis tokiais autoriais kaip R. Linton, F. Boas, L. White ir kitais, į kultūrą žvelgia trimis aspektais :

- Psichologiniu;
- Sociologiniu;
- Technologiniu;

Psichologinis kultūros aspektas- tai vienodos vertybės, nuostatos, tikėjimai, vienodas požiūris į žmogų. Taip pat vienodas požiūris į laiko suvokimą, asmeninę erdvę bei toks pat požiūris į tarpusavio santykius ir pasaulį.

Sociologinis aspektas atspindi geografinę sanklodą, kuri išsivysto dėka dviejų ar daugiau žmonių bei jų socialinių rolių. Sociologiniam aspektui priskiriamos ir pareigos, funkcijos bei normos, kurios buvo sukurtos. Beje, normų, funkcijų bei pareigų yra laikomasi ir yra teigiama, jog jos visos tarpusavyje yra susijusios bei papildo viena kitą. Technologinių aspektas apima visus žmogaus darbo produktus, kurie naudojami teikiant būstą, maistą, vandenį, ornamentiką, laisvalaikį, sveikatos priežiūrą, atliekų šalinimą ir pan. Reikėtų pažymėti, kad trys kultūros aspektai, išvardyti aukščiau, yra tarpusavyje susiję. [28]

Tampa akivaizdu, jog norint suprasti kitos kultūros vertybes ,reikia visų pirmą suprasti savąją kultūrą. Lygiai taip pat norint suprasti svetimą posakį, reiškia orientuotis jo atžvilgiu, rasti jam tinkamą vietą tam tikrame kontekste. Ant kiekvieno suprantamo žodžio, kurį išgirstame mes ,lyg užklojame pluoštą savų, atsakomųjų žodžių (Vilošinov, 1995, 320psl).

M. Castells (2006 „Tapatumo galia“) teigimu:“ socialinių veikėjų tapatumą aš suprantu kaip prasmės konstravimo procesą pagal tam tikrą kultūrinį požymį ar tarpusavyje susijusių kultūrinių požymių visumą, kuriam arba kuriems teikiama pirmenybė kitų prasmės šaltinių atžvilgiu.“ Taigi matome, jog norėdami efektyviai bendrauti, privalome iš pradžių pažinti kultūrą. Įvertinti tai, kam yra teikiama didžiausia reikšmė, nepamirštant ir to, jog mes patys kiekvieną dieną reprezentuojame save ,o kartu ir kultūrą.

Asmenys, išvykstantys savanoriauti į užsienį, patenka į skirtingas organizacijas, turinčias savo kultūrą. Anot G. Dubausko (2006), organizacijos kultūra yra esminių vertybių sistema, kuria vadovaujasi organizacija ir kuri yra pripažįstama organizacijos narių, veikia jų elgesį ir yra palaikoma organizacijos istoriju, mitų bei pasireiškia per tradicijas, ceremonijas, ritualus ir simbolius. Čia komunikacija vyksta ne tik organizacijos viduje, bet ir su išore.

Galima teigti, jog asmens noras ir motyvacija, patekus į kitą šalį, pažinti svetimą kultūrą, domėjimasis ja tik gerina bei spartina komunikacija. Nes iš esmės stengdamiesi suprasti kitus, mes rodome jiems pagarbą .

1.3. Tarpkultūrinės komunikacijos ypatumai savanoriaujant

Į kitas šalis buvo keliaujama dar prieš atsirandant šiuolaikinėms transporto priemonėms. <...> Tokios kelionės tarnavo ekonominiams ir kultūriniais mainams arba tam, kad numalšintų žinių alkį ir patenkintų domėjimąsi tolimomis šalimis (J.Rau, 2005, 76psl). Kultūros pažinimas yra svarbus žingsnis tobulinant tarpkultūrinės komunikacijos supratimą. Žinoma, yra labai sunku pažinti visas kultūras, tačiau tai yra daug paprasčiau kai esame atviri naujovėms, kai esame pasiruošę priimti kias tautas bei jas toleruoti ir gerbti. Tad tampa labai svarbu apsibrėžti, kas konkrečiai yra ta tarpkultūrinė komunikacija ir kas jai turi įtakos.

Pagal žodžio semantiką tarpkultūrinė komunikacija – tai komunikacija tarp skirtingų kultūrų atstovų. Skirtingos grupės, egzistuojančios pagrindinėje kultūroje, vadinamos subkultūromis. Tarpkultūrinė komunikacija dažnai suprantama kaip tarptautinė komunikacija arba tarpkultūrinis dialogas. J.Rau tarpkultūrinį dialogą apibrezia kaip komunikaciją, kurios metu rūpi nebe susipažinti su kitomis kultūromis, bet atrasti arba sukurti panašumus, susitarti dėl vertybių kanono, sukurti konfliktų sprendimo galimybes ir modelius produktyviam gyvenimui kartu, kultūrinė dialogas tampa savaime suprantamu reikalavimu.<...>tikras dialogas įvyks tik tada, kai jame dalyvaujantys partneriai vienas į kitą žiūrės labai rimtai. Jis gali būti pradėtas tik tada, kai sąmonėje yra toks pat vertės ir toks pat savigarbos jausmas (J. Rau,2005, 93 psl.).

Tarpkultūrinė komunikacija – keitimosi informacija procesas tarp žmonių, atstovaujančių skirtingoms kultūroms. Reikia atkreipti dėmesį, kad komunikacija šiuo atveju vyksta ne tik tarp atskirtų individų, bet ir tarp „sistemų“, kurios suprantamos kaip komunikacijos partneriai. Skirtingos kultūros skiriasi savo istorija, individualumu, religija, kalba, menu ir kt. Žmonės, priklausantys skirtingoms kultūroms, skirtingai vertina išsilavinimo, pareigų svarbą, turi savitą požiūrį į laiką, etiketą, elgesio manieras ir kt. (V. Baršauskienė, B. Janulevičiūtė – Ivaškevičienė, 2005: p. 101). Taigi, kitus vertiname pagal save, todėl kai kurie dalykai gali tiesiog šokiruoti svetimoje kultūroje. Bet iš esmės tokia komunikacija padeda peržengti tam tikras ribas, kurias mums suformuoja valstybė bei kultūra. Savanoriai, būdami kitoje kultūroje, mokosi labai daug ko: ieškoti informacijos svetima kalba, susikalbėti, nebijoti klausti ir dar daugybės dalykų. Taigi tarpkultūrinė komunikacija bei jos suvokimas tampa labai svarbi savanoriaujant. Iš kiekvieno susidūrimo su kita kultūra savanoriai tampa vis tolerantiškesni ir atviresni kitų atžvilgiu. Jie tampa socialiomis asmenybėmis.

Šiuo metu tarpkultūrinė komunikacija tampa vis svarbesnė kiekvienam žmogui. Juk šiandienos pasaulį patiriame ir suvokiame kaip vis labiau ir greičiau besikeičiantį, nestabilų, kuriame egzistuoja įvairios pliuralistinės, nuolat besikeičiančios moralinės, religinės ir ideologinės požiūrių sistemos. Tokiame pasaulyje savojo autentiškumo paieška, savo santykio su aplinka ir

pačios aplinkos pažinimas sąlygoja gnostinių mokėjimų, kurie lemia operacinių- techninių įgūdžių pasirinkimą tam tikroje situacijoje, jų saviugdos ir refleksijos būtinybę. Komunikacinės kompetencijos prasme gnostiniai mokėjimai būtini, siekiant suvokti ir priimti kitą žmogų, su kuriuo esame tame pačiame tarpasmeninės komunikacijos procese. (B. Grebliauskienė, N. Večkienė, 2004., 35 psl.)

Tarpkultūrinės komunikacijos teoretikų (tokių kaip R. Robbins) nuomone, net ir pačiomis geriausiomis sąlygomis dažnai sunku efektyviai komunikuoti, nes komunikacija tarp skirtingų kultūrų akivaizdžiai kelia didesnių komunikavimo sunkumų tikimybę. R. Robbins įsitikinimu, pranešimų kodavimo į simbolius ir dekodavimo procesas grindžiamas žmogaus kultūriniu fonu (jo asmenine patirtimi, tuo, kokioje aplinkoje jis augo ir pan.), todėl kuo didesnis siuntėjo ir gavėjo kultūrinio fono skirtumas, tuo bus didesnis skirtumas tarp konkrečių žodžiams ar poelgiams suteiktos prasmės. Trumpiau tariant, iš skirtingų kultūrų kilę žmonės skirtingai mato, interpretuoja ir vertina dalykus, todėl į juos skirtingai ir reaguoja (Robbins, 2003, p.160). Visa tai galima įvardyti kaip priežastinius procesus, veiksnius, grindžiant V. Baršauskienės ir B. Janulevičiūtės – Ivaškienės (2005) pozicija, jog egzistuoja konkretūs, veiksniai, sąlygojantys tarpkultūrinius skirtumus:

- kultūros istorija,
- kultūros individualumas,
- materialinė kultūra,
- menas,
- kalba,
- kultūros stabilumas,
- kultūros tikėjimai,
- neverbalinis elgesys,
- asmeninės erdvės suvokimas,
- pripažinimai ir nuopelnai,
- mąstymo modeliai

Siekiant sklandžios tarpkultūrinės komunikacijos, buvo sukurtas tarptautinio bendravimo protokolas. Anot A. Lydekos, tai tokia sistema, kuri priimtina įvairių kultūrų žmonėms, kurie neišvengiamai turi bendrauti tarptautiniu mastu, vykdant bendrą veiklą (verslininkai, mokslininkai, politikai ir pan.). Minėtas protokolas yra ilgalaikio tarpvalstybinio bendravimo rezultatas, padedantis plėtoti tarpusavio santykius, bendravimą, be to, etiketo išmanymas yra ir įvaizdžio dalis. Pagrindinis skirtumas tarp etiketo ir protokolo tas, kad etiketas yra daugiau rekomendacinio pobūdžio (paisyti etiketo taisyklę ar ne, sprendžia pats asmuo). Tačiau galima teigti, jog protokolas

tik padeda mums susikurti stereotipus apie tam tikrą šalį ar kultūrą. Taigi, bendraudami su kitos kultūros atstovais, jau laukiame iš jų kažko ir vertiname juos pagal tai, ką perskaitėme.

Verta paminėti ir tai, jog tarpkultūrinėje komunikacijoje tampa labai svarbus socializacijos procesas, nes patekęs į kitą kultūrą, savanoris turi tapti tos kultūros bei visuomenės, tarp kurių yra, dalimi. Socializacija- tai procesas, kurio metu žmogus perima tai visuomenei būdingas vertybes, nuostatas, elgesio normas ir tampa tos visuomenės nariu. Prisitaikymui toje visuomenėje yra labai svarbi aplinka. Socialinė aplinka- žmogų supantis socialinis pasaulis, visuomeninės (materialinės ir dvasinės) žmonių gyvenimo, jų vystymosi ir veiklos sąlygos. Taigi žmogus, norėdamas tapti visuomenės, kurioje yra, dalimi, perima tai visuomenei bei kultūrai būdingas elgesio normas, tradicijas, papročius (kaip, pavyzdžiui, sveikinantis tris kartus pabučiuoti į žandą arba kalbant gestikuluoti). Galima teigti, jog žmogus, norėdamas būti tos valstybės dalimi ir dalyvauti socialiniame gyvenime, tiesiog privalo būti toks, kokie yra tos visuomenės individai. Čia tampa svarbu, kad abi komunikuojančios pusės norėtų komunikuoti. Vieno asmens noro būti tos kultūros dalimi nepakanka, aplinka taip pat turi būti pasiruošusi jį priimti.

Žinoma, galima teigti ir tai, jog individas gali mokėti daugybę užsienio kalbų ar žinoti labai daug apie kitas kultūras, tačiau būti visiskai nekomunikabilus ir taip visiškai atsiriboti nuo kitos šalies socialinio gyvenimo. Iš asmeninės patirties galiu teigti, jog tai tampa problema, kai žmogus paprasčiausiai nenori įsilieti į kitos kultūros žmonių socialinį gyvenimą ir tiesiog užsiblokuoja nuo tos aplinkos ir kultūros, kurioje gyvena, kad ir trumpą laiko tarpą, iš esmės taip rodydamas nepagarba tai kultūrai, kurioje atsidūrė ir tai žmonių grupei, su kuria susiduria kasdieniniame gyvenime.

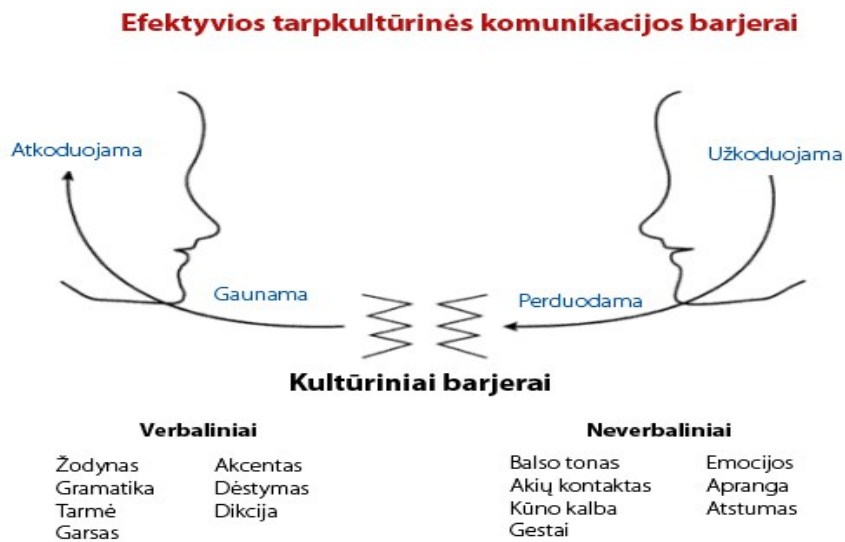
Todėl, norėdami efektyviai komunikuoti su kitų kultūrų ar subkultūrų žmonėmis, mes turime domėtis istorija, papročiais, tradicijomis, kalba, kultūra, elgesio normomis ir kt. Nuodugnus kultūros pažinimas yra svarbus procesas, tačiau labai gerai pažinti ir suprasti kitą kultūrą yra labai sunku (Baršauskienė V., Janulevičiūtė – Ivaškevičienė B., 2005. 108 psl.). Galima puikiai mokėti kalbą, bet vistiek susidurti su sunkumais. Tie sunkumai įvardijami kaip komunikacijos barjerai, kurie žmogui trukdo puikiai prisitaikyti kitoje kultūroje.

1.5. Tarpkultūrinės komunikacijos barjerai

Nepaisant egzistuojančių ir tarpkultūrinius skirtumus sąlygojančių konkrečių veiksnių, svarbiausias veiksnys, turintis didžiausią įtaką skirtingų kultūrų atstovų bendravimui - požiūris į egzistuojančius skirtumus. Viena vertus, kultūriniai skirtumai gali būti vertinami kaip privalumas ir galimybė pažinti kitą kultūrą ar net papildyti savo kultūrinį fondą. Visgi kur kas dažniau sutinkama pozicija, jog tarpkultūrinę komunikaciją neišvengiamai lydi tam tikri komunikacijos barjerai,

trukdžiai. Pastarasis požiūris nestokoja mokslinio pagrindimo. Žinovų įsitikimu, komunikacijos trukdžiai susiję su verbaliniais ir neverbaliniais reikšmės reiškimo metodais, kurie skirtingose kultūrose gali sutapti arba nesutapti. Dažnai gaunamas pranešimas dėl komunikacijos barjerų gali skirtis nuo to, kuris išsiunčiamas (Hofstede, Pedersen, 2002 p. 18).

2. paveikslas. Efektyvios tarpkultūrinės komunikacijos barjerai (Hofstede, Pedersen, 2002 p. 19)



Pagrindiniai ir svarbiausi mokslinėje literatūroje išskiriami tarpkultūrinės komunikacijos barjerai: stereotipai, kalba, intepretavimas (Barriers, 2008). R.D. Lewis dar mini tokius komunikavimo barjerus, su kuriais susiduria žmonės iš skirtingų kultūrų, tai yra netikslus vertimas, kuri reiktų priskirti prie kalbos barjerų, skirtingas humoro suvokimas G. Hofstede kalba ir apie kultūrinį šoką. Taigi apibendrinant gali išskirti pagrindinius komunikacijos barjerus:

- Stereotipai
- Kalba
- Intepretavimas
- Kultūrinis šokas

Toliau bus nagrinėjams kiekvienas komunikacijos barjeras atskirai.

1.5.1.Stereotipai

Daugiausia dėmesio mokslinėje literatūroje skiriama komunikacijos barjerui, kuris įvardijamas kaip stereotipai. Juos susiformuojame dar net nebuvę kitoje kultūroje. Bendriausia

prasme, stereotipas (*sterko-* + gr. *typos* – atspaudas, pėdsakas) – tai visuomenės sąmonėje funkcionuojantis supaprastintas, schematizuotas, emociškai nuspalvintas kokio nors daikto, asmens, institucijos ir pan., vaizdinys, dažnai paremtas netikromis žiniomis, bet palaikomas tradicijų ir nekeičiamas (Vaitkevičienė, 2000, p. 525). Itin išsamiai stereotipo sąvoka apibrėžiama R. Učkuronės konspekte Reklamos funkcijos (2008, p. 14), kur stereotipo sąvoka apibrėžiama kaip:

- Stereotipas – tai kokios nors žmonių grupės ar objektų įvaizdis. Jis primena paprastą modelį, pretenduojantį aprėpti sudėtingą objektą ar reiškinių įvairovę ir priskiria ribotą charakteristikų skaičių visiems grupės nariams apibūdinti. Tai gali būti amžiaus, lyties rasės, vietos, daiktų ir kt. stereotipai.
- Stereotipas – tai būdas, kuriuo vienos kultūros nariai apibrėžia kitą žmonių grupę ir „priklijuoja“ jai tam tikrą etiketę. Kiekvienas žmogus turi vaizduotėje savo teigiamų ir neigiamų stereotipų. Pastarieji visada viršesni ir greičiau atsimenami negu teigiami.
- Stereotipas yra tiesioginė tikėjimų ir vertybių raiška. Jie aiškiai išreiškia svarbias, bet dažnai paslėptas visuomenės vertybes ir tikėjimus.

Walter Lippmann (1922 metais) buvo pirmasis, kuris prabilo apie pasaulio stereotipus. Jis naudojo sąvoką socialiniai stereotipai - pasaulio paveikslai žmogaus sąmonėje (tam tikros informacijos apdorojimo formos), kad žmogui reikėtų mažiau pastangų suvokti sudėtingus socialinius reiškinius ir būtų apsaugotos jo vertybės, pozicijos bei teisės. Kartu atsiranda galimybė vertinti ar net teisti kitus pagal jų priklausymą tam tikrai etninei grupei (Žvinklienė, 2005, p. 57). Taip yra todėl, kad skirtingų žmonių grupių elgesys vienu su kitais yra komplikuoatų socialinių santykių ir galios pasekmė (Visi, 2007, p. 31).

I. Čepulkauskaitės (2007) įsitikimu, viena etninė grupė turi susidariusi tam tikrą kitų grupių vaizdą. Šie įvaizdžiai formuojasi vadinamojo “stereotipizacijos” proceso dėka. Pripažindami save, kaip tam tikros etninės grupės nari, mes formuojame psichinį bendrumą, besiremiantį „mes-jausmu“ - tai savo grupės ypatumų suvokimas, jos atskyrimas nuo kitų grupių. Kitų grupių įvaizdis labai supaprastinamas, susiaurinamas, jis formuojamas, remiantis praeityje vykusio bendravimo su ta grupe patirtimi. Šis įvaizdis ir sukuria etninį stereotipą, kuris nebūtinai turi būti neigiamas, tačiau visuomet - subjektyvus. Sukurti stereotipai turi įtakos tarpgrupiniams santykiams ir formuoja etnines simpatijas bei antipatijas.

G. J. Hofstede ir P. Pedersen įsitikinu, „stereotipai – stengimasis žmones įdėti į rėmus pagal ankstesnes savo patirtis. Mes žinome, ko mes norime ar ko tikimės ir atmetame galimas interpretacijas, kurios nesutampa su tuo, ko tikėjomės. Žmogui būdinga suskirstyti kitus žmones į tam tikras kategorijas, čia labai gelbėja stereotipai, nes pasaulis yra per didelis, kad mes galėtume jį žinoti detaliam <...>“ (Hofstede, Pedersen, 2002 p. 17).

Nepaisant požiūrio, jog stereotipai dažniausiai kuriami ankstesnės patirties, dažnai mokslinėje literatūroje sutinkama ir pozicija, jog stereotipus sąlygoja išankstinės nuostatos, kurios susidaromos apie kitą žmogų ar kitus žmones gerai jų nepažįstant. Kartais, kai nežinome nieko apie kitą kultūrą, išankstines nuostatas ir stereotipus apie kitą kultūrą susiformuojame nesąmoningai (žiūredami filmus, skaitydami knygas, išgirsdami kalbas iš draugų ar pažįstamų apie tam tikrą kultūrą), ir tai mus veikia skirtingai:

- padeda įvertinti mūsų pačių kultūrą;
- padeda įvertinti kitokią kultūrą ir gyvenimo būdą;
- daro įtaką santykiams, kuriuos mūsų kultūra palaiko su kitomis kultūromis;
- jais pateisinamas elgesys ir diskriminacija kitos kultūros žmonių atžvilgiu. (Visi, 2007, p. 31-32):

I. Ditchev įsitikinimu, „kultūrinė sąveika negali nesiremti stereotipais, pati ženklo esmė yra tokia, kad begalinė realybės įvairovė sutalpinama į paprastą schemą, kurią lengvai atpažįstame“ (Ditchev, 2008, p. 5). Kartu tas stereotipizuotas realybės supaprastinimas tampa viena iš esminių neefektyvios komunikacijos priežasčių.

Yra reikšminga atsakyti į klausimą kaip įmanoma efektyviai komunikuoti, kai stereotipai gyvena mumyse. G. J. Hofstede ir P. Pedersen išskiria keletą būdų, galinčių ženkliai prisidėti mažinant stereotipų barjerus (2002 p. 19):

- būtina stengtis labai gerai suvokti savo išankstinį nusistatymą ir stereotipus apie kultūrą, su kuria susiduriame;
- mokytis ir sužinoti kuo daugiau apie kitą kultūrą;
- iš naujo įvertinti kitos kultūros atstovų elgesį iš jų kultūros perspektyvų, lyginant savo išankstinius stereotipus su nauja patirtimis.

Apibendrinant reikšminga paminėti paprastą, tačiau labai teisingą R. D. Lewis nuostata, tvirtinančią, kad svarbiausia bendrauti, suvokiant, jog stereotipai yra pavojingi – apibendrinti tautiniai bruožai gali visiškai neatitikti atskiro asmens. Todėl siekiant efektyvios tarpkultūrinės komunikacijos, būtina nusiimti neretai vaizdą iškreipiančius „kultūrinius akinius“ bei atsikratyti visų susikurtų stereotipų (2002, p. 39). Be to, Irvin I.Y (2005) teigia: „jei bendraudami su žmogumi tariamės galį priskirti jį tam tikrai kategorijai, niekada nepažinsime ir nepakeisime jo asmenybės - tos gyvybinės žmogaus dalies, kuri peržengia bet kokias kategorijas“ (Irvin I.Y 2005, 217 psl.). Asmeninė patirtis byloja, jog stereotipų galime greitai atsikratyti patekę į svetimą kultūrą ir pamatę, kaip iš tikrųjų viskas yra. Norėdami bendrauti su vietiniais, dalyvauti jų socialiniame gyvenime, mes iš naujo kuriame savo nuomonę apie juos, jau atsikratę visų turėtų nuostatų. Taigi, galima teigti, jog stereotipai yra kintantis dalykas, priklausantis nuo to, kaip ilgai tu nesusiduri su kita kultūra.

1.5.2. Komunikacijos barjerai : kalba bei informacijos interpretavimas

Dar vienas iš komunikacijos barjerų, kaip jau buvo minėta, yra kalba. Svarbiausias barjeras yra tada, kai mes išvis nemokame svetimos kalbos. Žinoma, kalba- tai kur kas daugiau nei naujo žodyno mokėjimas. „Kalba“ apima ir kultūrinę kompetenciją: žinojimą, ką pasakyti ir kaip, kada, kur ir kodėl. Žinoma, nemažai žmonių kalba angliškai, tai lengvina komunikacijos procesą su skirtingų kultūrų atstovais. Tačiau kai tai yra ne gimtoji kalba, atsiranda vertimo problema. Verčiant iš savo gimtosios kalbos į užsienio kalbą, mintis ar sakinyš gali prarasti prasmę arba įgyti visiškai kitą reikšmę.

Daug kalbininkų laikosi Benjaminio Whorfo teorijos ar hipotezės, teigiančios, kad kalba, kuria šnekame, ne tik išreiškia mūsų mintis, bet ir turi joms įtakos (R.D. Lewis 2002, 20 psl). Nepakankamas užsienio kalbos mokėjimas komunikacijos procese su kitų šalių ar kultūrų atstovais sukelia daug nesusipratimų ir problemų. Nesvarbu, kuria kalba vyksta dialogas, atsiranda interpretavimo keblumų, nes skirtingomis prasmėmis vartojami terminai. Todėl bendraujant skirtingų kultūrų individams, labai svarbus efektyvus verbalinių pranešimų pateikimas (B. Grebliauskienė, N. Večkienė, 2004, 106psl). Čia, kaip jau buvo minėta, į pagalbą ateina būtent neverbalinė komunikacija. Tačiau, asmeninė patirtis leidžia teigti, jog neverbalinė komunikacija nėra efektyvi ilgą laiko tarpą. Ji funkcionuoja tik tada, kai nori pavyzdžiui, pasiklausti kelio arba užsisakyti restorane pietus. Norint efektyviai komunikuoti, turi mokėti bent pagrindinius svetimos kalbos žodžius, tada neverbalinė komunikacija papildys verbalinę komunikaciją. Labai svarbu net turint menką tos kalbos žodyną, nebijoti jį vartoti ir stengtis kalbėti sakiniais. Taip aplinkiniai mato, jog asmenį domina jų kalba ir, tai kad jis nori mokytis ir yra motyvuotas. Taigi, galiam sakyti, jog vienas iš komunikacijos barjerų yra bijojimas kalbėti ar reikšti savo mintis, nes asmuo tiesiog nenori apsijuokti. Beje, labai svarbus ir tos kultūros, kurioje yra asmuo, žmonių požiūris į kitą asmenį bei noras priimti jį bei mokytis tos kalbos.

Taip pat prie kalbos barjerų yra priskiriamas ir žodžių tarimas. Reikia atsiminti, jog labai taisyklingai kalba tik nedaugelis žmonių. Kiti mėgsta žargoną, kalba tarmiškai, su akcentu. Dėl to bendraujant reikėtų stengtis kalbėti kuo aiškiau. Prie kalbos barjerų būtų tikslinga priskirti ir skirtingą humoro suvokimą- skirtingos kultūros, kaip jau buvo minėta, turi skirtingas religijas, požiūrį į tam tikrus dalykus, skirtingą istoriją. Būtent šie veiksniai turi įtakos atsirandantiems juokams toje kultūroje. Todėl susiduriama su problema, kad tai, kas vienam juokinga, kitam asmeniui gali būti įžeidimas. Tad prieš kalbėdami kita kalba, privalome būti tikri , jog frazės ar sakiniai yra neįžeidžiantys.

Anot Irvino I.Y (2005) yra keli veiksniai, kurie kliudo suvokti kitą žmogų. Pirmą kliūtis skiria vaizdinį nuo kalbos. Mes mąstome vaizdiniais, tačiau bendraudami vaizdinį turime paversti

mintim, o mintį kalba. Dar viena priežastis, kodėl negalime visiškai pažinti kitų, yra ta, kad mes ne viską atskleidžiame. Trečioji kliūtis pažinti kitą slypi pačiame pažįstančiame. Pasakotojo minčių eigą, perduotą kalba, jis vėl turi paversti vaizdiniu - raštmenimis, kuriuos geba skaityti protas. Labai sunku, kad klausytojo vaizdinys sutaptų su kalbėtojo minčių vaizdiniais. (Irvin D. Yalom, 2005, 212 psl.) Žinoma, tai atsitinka ne tik bendraujant su kitos kultūros žmonėmis. Tad matome, jog siekdami efektyvios komunikacijos, turime ir patys sakyti viską, ką galvojame.

Dar vienas iš komunikacijos barjerų yra informacijos interpretavimo. Kiekvienas žmogus yra daugiau mažiau išskirtinis ir yra sukaupęs daug tik sau būdingos asmeninės patirties. Interpretavimas - tai gilesnės prasmės suteikimas pranešimui. Žmogus pranešimą interpretuoja, remdamasis turima patirtimi bei esama būseną (t.y. nuotaika, savijauta, pažiūros gali įtakoti tai kaip žmogus interpretuos pranešimą). Kontekstą, anot Barriers(2008), galima suskaidyti į subjektyvų ir objektyvų. Subjektyviam kontekstui priskiriama asmeninė patirtis ir esama emocinė būseną, t.y. remdamasis savo patirtimi ir emocijomis, žmogus formuluos hipotezes apie pranešimą, jį interpretuos. Objektyviam kontekstui priskiriami visi verbaliniai ir neverbaliniai pranešimai (galima suprasti iš žodžio ‚objektyvus‘, kad emocijoms tokiam vertinime vietos nėra ir vertinimas turi būti profesionalus ir neparemtas išankstiniais nusistatymais, patirtim). Kita vertus, interpretuoti yra labai sunku, nes, kaip buvo minėta anksčiau, yra praktiškai neįmanoma įvertinti pranešimo gavėjo reakciją, nes nėra žinomos jo emocijos, o ypač turima patirtis. Žinoma, jei pokalbis vyksta ‚čia‘ ir ‚dabar‘ yra matoma, kaip jis reaguoja ir interpretuoja, tad galima vietoje kooreguoti pokalbį arba paaiškinti, kas buvo norima pasakyti. Asmeninė patirtis rodo, jog norint išvengti interpretavimo sunkumų, turime būti tolerantiški kitų atžvilgiu ir būti pasiruošę paaiškinti, kodėl mes vienaip ar kitaip interpretuojame situaciją. Čia mums gelbsti nuoširdumas bei atvirumas.

1.5.3 „Pakeleivio prisiderinimo teorija“

Atvykęs į kitą šalį, kitą kultūrinę aplinką, nors ir neilgam laikui, asmuo stengiasi prisitaikyti, pritaikyti tam, kad galėtų gyventi normalų gyvenimą, kad įsiliėtų į visuomenę. Tokie atvykėliai, anot N.M. Sussman (2002), yra vadinami ‚pakeleiviais– tai asmenys, kurie trumpam atvyksta į kitą šalį vedini įvairių tikslų: dirbantieji, studentai, savanoriai, misionieriai ir t.t. Trumpalaikis ‚pakeleivio‘ svečiavimasis kultūroje – individualus procesas, priklausantis tiek nuo paties asmens gebėjimo prisitaikyti, tiek nuo pačios aplinkos prisitaikymo prie jo. Šie du veiksniai daro įtaką kiekvieno ‚pakeleivio‘ savitam adaptavimuisi, vieniems sekasi lengviau, kitiems sunkiau prisitaikyti prie svetimos kultūros. Taigi galima teigti, jog ‚pakeleivio teorija‘- tai asmens prisitaikymas kitoje kultūroje ir tapimas nebe ‚turistu‘, o visuomenės dalimi.

Mokslininkas Sussman, N. M. (2002) išskiria keturis „pakeleivio prisiderinimo teorijos“ etapus, nuo kurių tiesiogiai priklauso „pakeleivio“ adaptavimosi sėkmė, komunikavimo efektyvumas. Šie etapai yra tarpusavyje glaudžiai susieti, palaipsniui iš vieno etapo pereinama prie kito. Etapų įsisavinimo trukmė labai individuali, priklauso tiek nuo „pakeleivio“, tiek nuo aplinkos, kurioje jis atsidūrė.

Pirmasis etapas – „prieš atvykiminis laikotarpis“. Šiuo laikotarpiu „pakeleivis“ stengiasi save identifikuoti naujoje aplinkoje, stengiasi susivokti, kaip reikėtų elgtis pasikeitusiose aplinkybėse. Stengiamasi „ištyrinėti“ kitos šalies bendravimo bei kultūrinius ypatumus, išsiaiškinti ribas, kurių nevalia peržengti. Dažniausiai šis etapas suprantamas dar prieš atvykstant į svetimą šalį. Deja, ne visada prieš išvykstant yra sudarytos sąlygos susipažinti su kita kultūra. Ypač tai sunku padaryti, kai nekalbama nė viena užsienio kalba. Taip atsitinka dėl to, jog Lietuvoje nėra vienodai dėmesio skiriama kiekvienai kultūrai.

Antrasis etapas – „supanašėjimas“. Jei pirmajame etape asmuo daugiausiai dėmesio skiria savianalizei, tai šio etapo metu jis labiau orientuojasi į jį supančius naujus žmones, aplinką. „Pakeleivis“ stengiasi pasisavinti kuo daugiau naujos kultūros bei bendravimo elementų ir tuo pačiu atsisako savosios kultūros tam tikrų niuansų, jei tai yra būtina tam, kad galėtų prisiderinti prie naujos aplinkos. Šio etapo metu asmuo gauna pirmines žinias apie kalbą, kultūrą, bendravimą su vietiniais. Svarbi ir neverbalinė komunikacija, „pakeleivis“ ima taikytis prie aplinkinių, tam kad neišsiskirtų (pvz. vilki panašius drabužius, išmoksta rankų paspaudimus, nusistato bendravimui priimtina atstuma). [22.] Šis etapas gali būti įvardijamas ir kaip pradinis socializacijos taškas, nes asmuo jau panašėja su kita kultūra. Žinoma, asmeniui sunku visiškai supanašėti su kita kultūra, tam reikalingas ilgas laiko tarpas. Be to, visada svarbu išsaugoti savąjį aš ir visų pirma išlikti savimi.

Kai kurie asmenys labai greitai pasisavina naujos kultūros elementus, kiti pasirenka tik keletą pagrindinių, kad galėtų išgyventi nustatytą laiką. Tai turi įtakos asmeninės žmogaus savybės, vieni stengiasi absorbuoti viską, kiti – priešingai, įtariai žiūri į naujus pokyčius ir jų vengia. Be abejo, efektyviausias pasirinkimas - tai balansas tarp savosios bei svetimiosios kultūrinių bei bendravimo elementų pasirinkimo. Toks balansavimas pradeda ne tik prisitaikyti prie esamų aplinkybių, bet ir neprarasti savo kultūrinio tapatumo [27.]

Trečiasis etapas – „adaptacija“. Šis laikotarpis priklauso nuo viešėjimo šalyje trukmės, jis gali trukti labai ilgai. „Pakeleivis“, gyvenantis ilgesnį laiką svetimose šalyje, pripranta prie tenykštės rutinos, ima dirbti, pripranta prie naujo ritmo, kitaip tariant, ima funkcionuoti kaip visuomenės dalis. Adaptacija apima ir paties asmens pastangas būti aplinkos dalimi, ir aplinkos pastangas priimti naują asmenį. Todėl šiame etape taip pat svarbios „pakeleivio“ pastangos išlaikyti įgytą poziciją. Viena svarbiausių sėkmingos adaptacijos sąlygų – tam kraštui būdingų elgesio normų perėmimas. [22.]

Ketvirtasis etapas – „integracija“. Šiame etape kalbama ne apie socialinį „pakeleivio“ prisiderinimą prie kitos šalies, o apie paties savęs suvokimą. Šiame etape žmogus pats ima suvokti save kaip kitos kultūros dalį. Taip pat šis etapas apima ir grįžimą į savo kultūrinę aplinką. Ši vidinė asmens integracija praplečia akiratį, kitų kultūrų suvokimo ribas, žmogus tampa lankstesniu, atviresniu, tolerantiškesniu. Dažniausiai sugrįžus į savo kultūrinę aplinką reikia iš naujo joje prisitaikyti, keisti naujus įpročius, derintis prie tenykščių taisyklių. Ši situacija neretai sukelia nepasitenkinimo jausmą, netgi depresiją. Todėl „pakeleiviui“ grįžus į namus, svarbi artimųjų pagalba bei parama. [22.]

Kuo artimesnė svetimoji kultūra savajai, tuo lengvesnis grįžimo procesas.

Akivaizdu, kad „pakeleiviai“ lengviau įsisavina tuos elementus, kurie yra artimesni jų kultūrai, jų požiūriui, ir kur kas sunkiau priima tai, kas prieštarauja savosioms vertybėms ar suvokimui. Dažnai bandymas prisitaikyti sukelia emocinį nepasitenkinimą, stresą, netgi kultūrinį šoką, kada asmuo jaučiasi pasimetęs, neranda savo vietos naujojoje aplinkoje. [2.] Anot teorijos, kai kurie žmonės nejaučia jokio diskomforto keliaudami iš šalies į šalį, ir pats prisitaikymo procesas jiems nesukelia jokių nepatogumų. Tokie asmenys geba lengvai prisitaikyti prie įvairių kultūrinių sąlygų, lengvai įsilieja į tenykštes visuomenes, yra atviri, plataus akiračio, geba greitai integruotis ir adaptuotis.

1.5.4. Kultūrinis šokas savanoriaujant

Kultūrinis šokas - tai toks komunikacijos barjeras, kurį sasmuo, šiuo atveju ir savanoris, patekęs į svetimą kultūrą, visada išgyvena. Negalima teigti vienareikšmiškai, jog kultūrinis šokas visiems pasireiškia vienodai ar vienu metu. Vieniems jis pasireiškia intensyviai, kitiems gali būti jaučiamas tik vos vos, tačiau jis būna ir yra neišvengiamas. Tai priklauso nuo to, ar savanoris patenka į naują aplinką vienas, ar su draugais. Žinoma, būnant su asmenimis iš tos pačios kultūros, prisitaikyti yra daug lengviau. Iš asmeninės patirties galima teigti, jog asmens iš savos kultūros, buvimas šalia padeda spręsti asmenines problemas bei nesusipratimus, nes visada yra žmogus, kuris tave supras, kodėl tavęs viena ar kita situacija naujoje kultūroje netenkina. Tam įtakos turi ir tai, koks atviras naujovėms yra savanoris, kiek panašumų turi naujoji aplinką su ta, prie kurios jis yra pripratęs. Taigi būtų tikslinga apibrėžti kultūrinio šoko sampratą.

„Kultūrinio šoko“ fenomenas tampa dažnu reiškiniu. Dėl jo kiekvienas į svetimą šalį atvykęs asmuo patiria didesnę ar mažesnę stresą. Požiūris į naują kultūrą labai priklauso nuo to, dėl kokių priežasčių asmuo atvyko ten gyventi. Jeigu asmuo atvyko savo noru, jam bus lengviau

išgyventi „kultūrinio šoko“ stadijas, t.y. jis patirs mažiau streso. Stresą naujoje šalyje taip pat sukelia pasikeitęs klimatas, maitinimosi įpročiai ir naujos bendravimo normos bei papročiai. Kyla klausimas, kaip galime to streso išvengti? Deja, to išvengti beveik neįmanoma, tačiau žinojimas, jog „kultūros šokas“ egzistuoja, bei suvokimas, kokios yra jo stadijos, gali padėti sumažinti patiriamą stresą.

Kultūrinis šokas- tai fizinis ir emocinis diskomfortas, kurį asmenys patiria, patekę į svetimą kultūrą ar svetimą aplinką. Kyla tokios emocijos kaip nerimas, nuostaba, sutrikimas. C. Guanipa (1998) išskiria tokius kultūrinio šoko simptomus:

- Liūdesys, vienišumas, melancholija
- Sveikatos sutrikimai
- Skausmas ar įvairios alergijos
- Nemiga arba kaip tik noros miegoti visą laiką
- Jautimasis pažeidžiamu ir bejėgiu, depresija
- Savos šalies idealizavimas
- Savojo identiteto praradimas
- Perdėtas noras viską suprasti ir pažinti svetimose kultūroje
- Nesugebėjimas spręsti paprastų problem
- Pasitikėjimo savimi trūkumas arba išvis jo nebuvimas
- Nesaugumo jausmas
- Stereotipų kūrimas apie naują kultūrą
- Tam tikrų manijų atsiradimas
- Artimųjų ilgesys
- Pasimetimo, išnaudojimo jausmo atsiradimas [8]

Žinoma, ne visi simptomai pasireiškia. Tie, kurie pasireiškia, yra aptinkami stadijose, kurias išskiria Kalvero Obergas, įvedęs terminą „kultūrinis šokas“. Jis išskiria keturias „kultūrinio šoko“ stadijas:

- „*Medaus mėnesio*“ stadija. Tai buvimo naujoje šalyje pradžia. Atvykęs žmogus viskuo žavisi, mato tik gerąsias šalies puses. Vidutiniškai apie 3 pirmus mėnesius juntama pakili nuotaika, kai visas aplinkui yra įdomu ir nauja, o menki nesklaidumai priimami kaip iššūkiai, tačiau geros nuotaikos nesugadina. Vėliau atvykėliui tenka susidurti su vis daugiau problemų – kalbos barjeru (net mokant kalbą, tenka priprasti prie naujo akcento ir gatvės kalbos), transporto problemomis (tenka išmokti naudotis, pvz., metro), apsipirkimo problemomis (kai niekur nepavyksta rasti pirkti mėgstamų produktų). Pradeda atrodyti, kad esi vienišas su savo rūpesčiais. Net jei aplinkiniai padeda išspręsti problemas, atvykėlis pradeda manyti, kad jie nesupranta problemos svarbos ir žiūri

į tai kaip į smulkmeną. Šiuo metu ima formuotis nuomonė, kad žmonės šioje šalyje nemėgsta užsieniečių, ir tai veda į antrąją stadiją.

- „*Atmetimo*“ („*krizės*“) *stadija*. Atvykėlis ima pykti ant naujos kultūros, viskuo skūstis. Tai, galima sakyti, yra „kultūrinio šoko“ ligos krizė. Žmogus ima pastebėti tik blogus ir jį erzinančius dalykus aplinkui. Ši fazė yra kritinė, kadangi asmuo arba susiima, išgyvena ir prisitaiko prie naujos šalies, arba pasiduoda, viską meta ir grįžta namo.
- „*Regresijos*“ *stadija*. Tai yra savotiškas regresavimas, grįžimas atgal prie savo kultūros – stengiamasi kuo daugiau kalbėti savo kalba, valgyti tik savo šalies patiekalus, skaityti laikraščius, atsiųstus iš namų, ir pan. Šioje stadijoje apie tėvynę atsimenami tik geri dalykai, visi ten turėti rūpesčiai pamirštami, ir žmogus ima stebėtis, kodėl jis apskritai išvažiavo. Tokia emocinė „duobė“ tęsiasi taip pat apie 3 mėnesius.
- „*Atsigavimo*“ *stadija*. Sėkmingai išgyvenus (arba netgi sėkmingai „prašokus“) trečią stadiją, pereinama į šį etapą. Pradedama prisitaikyti prie vietinės kultūros, dingsta nerimas. Laikoma, kad atsigavimo stadija pasiekta, kai žmogus jau yra 90 proc. prisitaikęs prie aplinkos. Esant šiai stadijai, žmogus ima suprasti, kad kultūros nėra geros ir blogos, o yra tiesiog skirtingos. Žmogus priima naują kultūrą, kai kurie dalykai jam ima netgi labiau patikti naujoje šalyje. Prabuvus naujoje vietoje apie 6 mėnesius, nuotaika grįžta į normą (nebėra nei perdėtai pakylėta, nei bloga), ir žmogus gali gyventi įprastą gyvenimą. [11]

J. Torbiornas, atsižvelgdamas į asmenines savybes (amžių, išsilavinimą, socialinę padėtį) bei analizuodamas išvykimo motyvus, ankstesnę gyvenimo svetur patirtį bei būdingus šalių bruožus, padarė išvadą, jog lengviau adaptuojasi vyrai negu moterys bei turintys aukštesnį išsilavinimą asmenys. Motyvuotas vykimas sąlygoja didesnę domėjimąsi šalimi, tačiau ankstesnė tokio pobūdžio „kultūrinė“ patirtis nedaro įtakos sugebėjimui prisitaikyti. Čia susiduriama su problema, jog kai kurie savanoriai nėra motyvuoti vykti į kitą šalį ar ją pažinti. Asmeninė patirtis byloja, jog kai kurie savanoriai vyksta savanoriauti tiesiog norėdami „pabėgti“ nuo kasdienio gyvenimo, o ne pažinti kitas šalis, žmones bei jų kultūrą.

Anot V. Pruskaus, ekspatriantai, didesnę laisvo laiko dalį praleidžiantys su vietiniais gyventojais, yra laimingesni ir lengviau ištvėria sunkumus, palyginti su tais, kurie daugiausiai bendrauja su atvykusiais tėvynainiais. Galima teigti, jog geografinis mobilumas sukelia psichologinių problemų, prilygstančių nelaimei ar giliam liūdesiui. Adaptaciją palengvina realus situacijos įvertinimas bei išankstinis pasiruošimas, kaip įveikti vertybinius skirtumus ir prie jų prisiderinti. [21]

Tarpkultūrinėje komunikacijoje egzistuoja reiškinys, kurį pagal analogiją su kultūriniu šoku galima pavadinti lingvistiniu šoku. Tai žmogaus nustebimas, juokas ar pasimetimas, kai girdi

svetimos kalbos žodžius ar jų junginius, skambančius panašiai kaip jo gimtojoje kalboje, tačiau turinčius visai kitą reikšmę. (B. Grebliauskienė, N. Večkienė, 2004, 122 psl.)

Taigi, norint bendrauti su kitos kultūros atstovais, susiduriama su nemažai komunikacijos barjerų. Ir visų pirma sėkmingą komunikaciją užtikrins paties žmogaus domėjimasis kitomis kultūromis, tradicijomis, bendravimo normomis. Todėl kiekvienam iš mūsų derėtų į aplinkinį pasaulį žvelgti tolerantiškiau, o kitų kultūrų atstovus priimti jaučiant pagarbą jiems ir jų kultūrinėms tradicijoms, stengiantis suprasti jų perduodamą informaciją, vengiant siauro stereotipinio mąstymo spąstų. Svarbu paminėti, kad sėkminga komunikacija yra susijusi ne tik su kitos kultūros suvokimu, bet ir su savo kultūros gerbimu ir paisymu. Šių dalykų pajautimas turėtų garantuoti malonų, sėkmingą ir vaisingą bendravimą. Su šiais komunikacijos barjeriais visi savanoriai yra supažindinami prieš išvykdami į svetimą šalį, tam yra vykdomi mokymai. Tačiau tai neapsaugo nuo sunkumų, su kuriais susiduriame svetimose šalyse.

Čia būtų tikslinga kalbėti apie asmenis, kurie savo noru vyksta į kitas šalis ir atsiduria svetimose kultūrose, jose gyvena bei kasdieną susiduria su kita kultūra. Tai savanoriai. Būtent jie reprezentuoja savąją kultūrą lygiai taip pat, kaip susiduria su kitomis kultūromis.

2.SAVANORYSTĖ EUROPOJE

Vis daugiau ir daugiau žmonių renkasi savanorystę, kaip vieną iš būdų pažinti svetimą šalį bei svetimą kultūrą. Taigi tikslinga būtų apibrėžti, kas gi yra ta savanoriška veikla.

Savanoriška veikla - tai galimybė kiekvienam, nepriklausomai nuo lyties, rasės, tautybės, religijos, politinių įsitikinimų, amžiaus ar sveikatos, panaudoti savo sugebėjimus ir patirtį, įgauti naujų žinių, susirasti draugų, įsitraukti į darbą ir keisti socialinį šalies gyvenimą. Savanoriai atlieka tuos darbus, kurie yra reikalingiausi tuo metu visuomenei. Dažniausiai tai veikla įvairiose socialinėse, gamtosaugos, neformalaus ugdymo organizacijose. Savanoriškoji tarnyba suteikia jaunam žmogui galimybę bendrauti, o visuomenė iš to taip pat gauna naudos. Savanoriškoji tarnyba - tai dalyvavimo visuomenės gyvenime forma ir lavinamoji patirtis. Kertiniai savanorystės akmenys yra laisva valia atliekamas ir piniginiu ekvivalentu neatlyginamas darbas [29]

Yra daug priežasčių, kodėl žmonės dirba savanorišką darbą. Kai kurie tai daro, nes tiki organizacijos tikslais ir yra įsitikinę, kad gali vienaip ar kitaip prisidėti sprendžiant įvairias problemas. Kai kurie savanoriauja, nes žino, kad įgyta nauja patirtis ir įgūdžiai padės jiems tobulėti ir suteiks galimybę daryti karjerą, susirasti geriau apmokamą darbą ar pan. Kiti savanoriai dirba, nes nori aktyviai įsitraukti į bendruomenės gyvenimą, jį keisti ir padėti žmonėms. Dar kiti savanoriauja, norėdami susirasti naujų pažįstamų, draugų arba tiesiog būti reikalingi kitiems.

Savanorių judėjimas Lietuvoje prasidėjo ne itin seniai. Žmonių nesiryžimą tapti savanoriais dažniausiai sąlygoja nepakankamos pajamos. Vis dar Lietuvoje vyrauja tam tikras stereotipas, jog savanoriauti nėra labai madinga. Be to, žmonių manymu, kai uždirbama nepakankamai, negalima aukoti(s) ir atlikti tam tikro darbo savanoriškai. Tačiau ir šios nuostatos pamažu nyksta. Atsiranda vis daugiau geros valios žmonių. [13] Deja, Lietuvoje savanorystė dar nėra vertinama darbdavių, bet užsienio šalyse, tokiose kaip Vokietija ar Amerikoje, savanorystė yra traktuojama kaip darbo patirtis ir į ją yra žvelgiama labai rimtai.

2008 metais Rūtos Gaudiešienės, „TNS Gallup“ Tyrimų strategijos direktorės, atlikti tyrimai, parodė, jog:

- lietuviai aktyviai dalyvauja savanoriškoje veikloje, tačiau supranta ją gana siaurai, visų pirma kaip aplinkos tvarkymą.
- Savanoriška veikla stokoja pagarbos ir pripažinimo visuomenėje,
- pagalba vaikams ar senyvo amžiaus žmonėms, gyvūnų globa, savanoriškas dalyvavimas meno ar sporto srityse galėtų būti patraukli niša skatinant savanoriškos veiklos plėtrą bei reputaciją. [31]

Matant, jog savanorystė Lietuvoje nėra tokia aktyvi vis populiariau vyksti savanoriauti į kitas šalis. Taip siekama vystyti ir tarpkultūrinę komunikaciją tarp skirtingų šalių bei užmegzti

ilgailaikius organizacijų santykius. Viena iš Europos Sąjungos vykdomų programų yra EVS (European Voluntary Service) - Europos savanorių tarnyba. (EST), t.y. Europos Komisijos programa, kuri skatina 18-30 metų amžiaus žmones vykdyti savanorišką veiklą Europoje. Programa yra finansuojama Europos Sąjungos, taip yra siekiama svanorystę daryti kuo prieinamesnę.

Ši programa suteikia galimybę savanoriauti Europoje, svanorystės trukmė yra nuo 2 iki 12 mėnesių. Programa padengia visas išlaidas: apgyvendinimo, maitinimo, kelionės, draudimo. Beje, tam tikra suma pinigų, priklausanti nuo šalies, kurioje esate, pragyvenimo lygio, skiriama laisvalaikui. Pagal EVS nuostatas yra privalomi tos šalies, kurioje esate, kalbos kursai. Tačiau vis dar susiduriama su problema, jog ne visi svanoriams organizuoja tuos kalbos kursus, tai priklauso nuo priimančios organizacijos finansinės būklės. Ne kiekvienas svanoris nori mokytis svetimios šalies kalbos. Tad jeigu asmuo neturi galimybės lankyti kalbos kursų, jis mokosi svavrankiškai arba tenkinasi tik anglų arba vokiečių kalbos žiniomis. Taip pat yra privalomi mokymai prieš išvykstant (*pre-departure training*) svanoriauti, kuriuose svanoris supažindinamas su sunkumais, kurie gali jo laukti svetur. Atvykusiam svanoriams organizuojami mokymai (*arrival training*), juose svanoriui pasakojama apie tos šalies kultūrą, mokoma pagrindinių frazių vietine kalba, taip pat vyksta vidurio svanorystės mokymai (*middle term training*). Juose svanoris pasakoja, kaip jam sekasi, kaip jo organizacija su juo komunikuoja, jei yra problemų, jos sprendžiamos.

Tik grįžus į tėvynę, yra dar vieni mokymai (*follow up training*). Juose programos dalyviai dalinasi savo patirtimi su kitais svanoriais. Taip pat kiekvienas svanoris svetimijoje šalyje turi asmenį, kuris yra atsakingas už jį ir, iškilus problemoms, padeda jas spręsti. Beje, po svanorystės kiekvienas dalyvis gauna jaunimo pasą (*youth pass*), kuriame įvardijama, ko svanoris išmoko projekto metu.

Verta paminėti, jog norint dalyvauti šioje programoje, nėra jokių reikalavimų, užsienio kalbos mokėjimas yra neprivalomas, darbo patirtis taip pat. Užtenka tik noro ir gali vykti į pasirinktą šalį

Kiekvienais metais vis daugiau svanorių, iš Lietuvos, kaip jau buvo minėta (JTBA duomenimis, per metus apie 100) naudojami šia programa, kuri suteikia puikią galimybę pažinti kitą kultūrą.

Beje, atsižvelgiant į tai, kaip svanoris pasirodė projekte, jį priėjusi organozacija nutaria, toliau bendradarbiausti su Lietuva ar ne. Lygiai taip pat svarbu yra tai, kaip svanoris buvo priimtas kitoje šalyje ir ar verta toliau bendradarbiauti su ta organizacija (kiekvieno svanorio po projekto yra paklausama, ar verta toliau bendradarbiauti su jį priėjusia organizacija). Tagi matome, jog tai puikiai parodo, kad kiekvienas svanoris reprezentuoja savo kultūrą bei savo šalį, o priimanti organozacija reprezentuoja savo šalį bei kultūrą.

Apibendrinant teorinę dalį galima teigti, jog tarpkultūrinė komunikacija atlieka didžiulį vaidmenį savanorio socialiniame gyvenime kitoje kultūroje. Todėl prieš vykstant į svetimą šalį svarbu susipažinti su kita kultūra ir būti pasiruošusiam įvairiems kultūriniais skirtumams. Pastarieji gali sukelti itin daug neigiamų pasekmių tais atvejais, kai savanoriai nepasistengia jų perprasti ar net nesusimąsto apie jų egzistavimą.

Apžvelgiant komunikacijos barjerus buvo pastebėta, jog ne vienodas dėmesys yra skiriamas barjerams. Apie stereotipus, kultūrinį šoką bei pakeleivio teoriją yra randama labai daug informacijos, tuo metu apie kalbos mokėjimo svarbą rašoma mažai. Taigi, remiantis mokslininkų nuomone galima daryti prielaidą, jog kalbos nemokėjimas nėra vienas iš svarbiausių komunikacijos barjerų. Todėl būtų tikslinga išsiaiškinti, kokią svarbą kalbos mokėjimui teikia savanoriai, kurie savanoriavo svetimose kultūrose ir kasdien susidūrė su nepažįstama kalba.

2.1. Tyrimo tikslai ir uždaviniai

Tyrimo problema. Užsienio autorių darbuose nestokojama dėmesio tyrimams apie tarpkultūrinės komunikacijos barjerus, tarp kurių minimi kalbos barjerai. Pastaruoju metu vis daugiau savanorių vyksta į užsienį atlikti savanorystės, tačiau ne vienas susiduria su tokia problema, jog prieš išvykdamį negali susipažinti su tos šalies kultūra ar kalba. Taip yra dėl to, jog Lietuvoje nėra galimybės rasti informacijos ar reikiamos kalbos žodyną, jau nekalbant apie kalbos kursus. Pati vykau savanoriauti į Slovakiją ir buvau motyvuota išmokyti jų kalbą prieš išvykimą, tačiau lietuvių- slovakų žodyno tiesiog nėra, netgi nėra anglų- slovakų žodyno, o viskas, ką galima sužinoti apie tos šalies kultūrą, yra sutalpinta į vieną žurnalą, kuriame tik trumpai aprašomas kiekvienas miestas.

Nereiktų pamiršti ir to, jog vis dar nemaža dalis žmonių visose šalyse šneka tik savo gimtąja kalba, tad norint su jais bendrauti, tiesiog būtina mokėti vietinę kalbą. Asmeninė patirtis byloja, jog esi priimtas į naujų žmonių ratą tik tada, kai pradedi save reikšti jų kalba. Be to, Slovakija būtų puikus pavyzdys ir informacijos pateikimo aspektu. Nemaža dalis tos šalies internetinių puslapių, taip pat informacinės nuorodos yra tik slovakų kalba. Taigi tai dar karta parodo kalbos mokėjimo svarbą. Todėl šio tyrimo problema – lietuvių gebėjimas prisitaikyti kitoje kultūroje, nemokant tos šalies kalbos bei kalbos nemokėjimo įtaka tarpkultūrinės komunikacijos kokybei.

Tyrimo objektas - EVS savanoriai, kurie jau grįžo po savanorystės svetimoje šalyje.

Tyrimo tikslas – sužinoti, kaip svetimos kalbos mokėjimas darė įtaką savanorio dalyvavimui svetimos šalies socialiniame gyvenime.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti, kokia(-iomis) užsienio kalba(-omis) kalba respondentai bei ar tai turėjo įtakos, renkantis projektą.
2. Išsiaiškinti, ar respondentai susipažino su tos šalies kalba bei kultūra prieš išvykdami ir kaip tai darė.
3. Išsiaiškinti, kokia kalba buvo dominuojanti projekte, ar savanoriai mokėsi tos šalies kalbą.
4. Išsiaiškinti, su kokiais komunikacijos barjeriais susidūrė savanoriai.
5. Išsiaiškinti, ar mokant kalbą yra lengviau dalyvauti socialiniame gyvenime.
6. Išsiaiškinti, ką savanoriui davė svetimos klutūros patirtis.

3.TYRIMO METODIKA

Tyrimo metodas. Tyrimo metodas yra anketa. Šis metodas leidžia respondentams pateikti vienodus klausimus.

Tyrimo atranka yra tikslinė, nes nėra žinoma žmonių, atitinkančių tyrimo kriterijus, visuma. Be to, nėra galimybių įtraukti visus žmones, atitinkančius tyrimo kriterijus, į sąrašą, nes nėra techninių galimybių juos visus surasti.

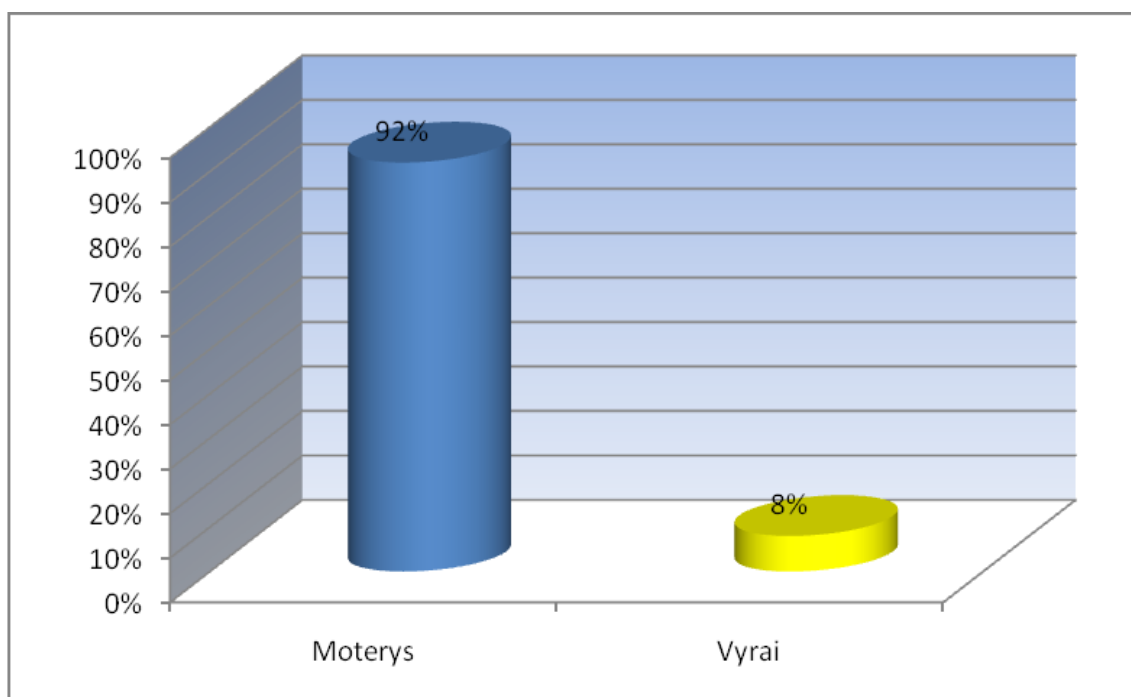
Respondentais: buvo pasirinkti tie asmenys, kurie savanoriavo 2009- 2010 metais ir jau yra grįžę po savanorystės. Beje, jie vykdė savanorystę naudodamiesi programa EVS. Taigi buvo apklausta 40 savanorių.

Tyrimo eiga ir organizavimas. Anketa buvo patalpinta internetiniame puslapyje www.apklausa.lt (anketos pavyzdys prieduose). Anketa respondentams išplatino savanorių organizacija „Saltes“, nes jie turi savanorių kontaktus, kurių negali viešinti.

4.TYRIMO REZULTATAI IR JŲ APTARIMAS

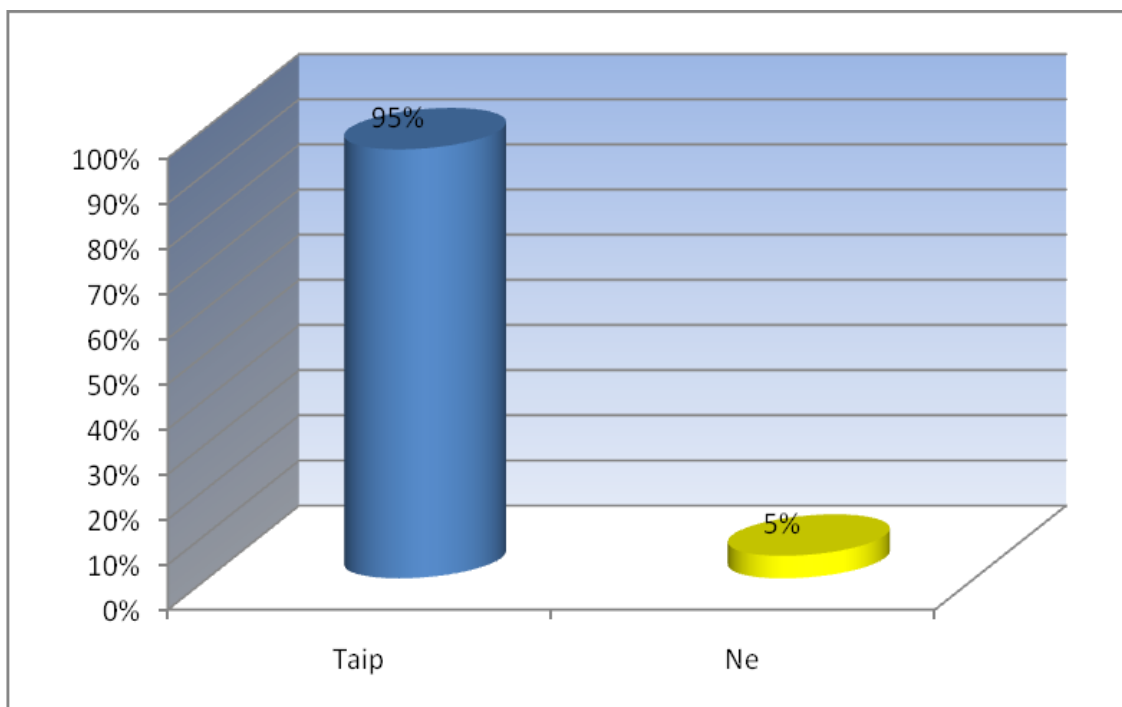
Pagal lytį respondentai pasiskirstė ne vienodai. Drąsiai galima patvirtinti JTBA duomenis, jog savanorystė yra populiarsnė tarp moterų. Galima daryti prielaidą, jog vyrai labiau renkasi darbus, kurie yra gerai apmokami. Be to, daugiausia projektų yra socialiniai (pateikta žemiau), o šią profesiją dažniau renkasi moterys. Taigi pagal lytį respondentai pasiskirstė taip (žiūrėti 1 pav.). Respondentų amžius svyravo nuo 19 metų iki 28, taigi bendras savanorių amžiaus vidurkis yra 24 metai.

1 pav. Pasiskirstymas pagal lytį



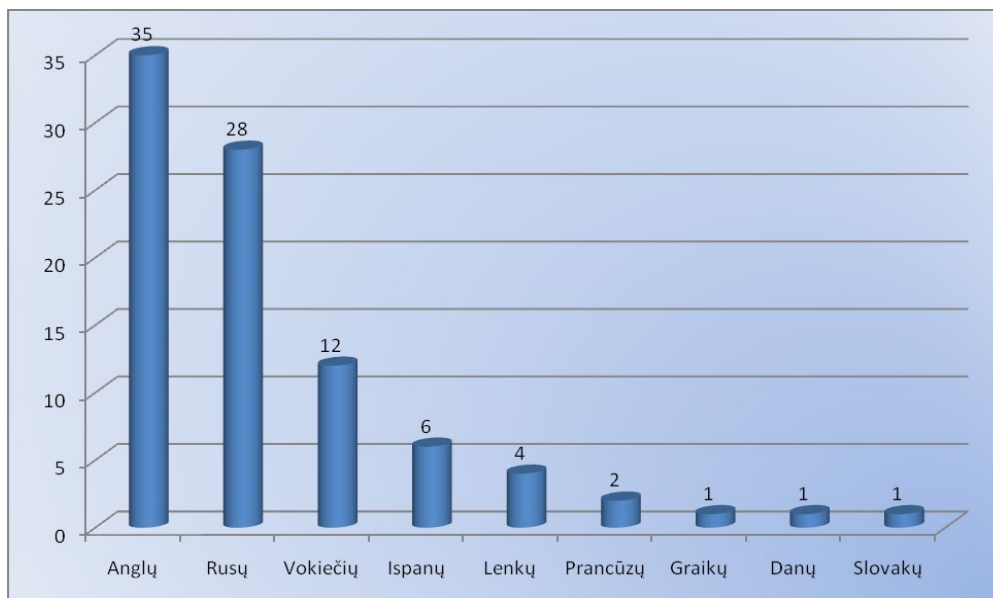
Kadangi savanoriai vyksta į užsienį, labai svarbu išsiaiškinti, ar respondentai šneka užsienio kalbomis. Apklausa parodė, jog dauguma respondentų šneka užsienio kalba (žiūrėti 2 pav.). Tačiau, kaip matome, yra ir tokių, kurie nešneka nė viena užsienio kalba, bet ryžtasi vykti į svetimą šalį. Tačiau pastebėta tendencija, jog tie respondentai, kurie nešneka nė viena užsienio kalba, projekte buvo ne vieninteliai savanoriai iš Lietuvos (žiūrėti žemiau), tad galima daryti prielaidą, jog tokiu atveju kažkas buvo „vertėjas“, kuris viską paaiškino, nes dauguma projektų (žiūrėti žemiau) vyksta anglų kalba.

2pav. Ar šnekate užsienio kalbomis?



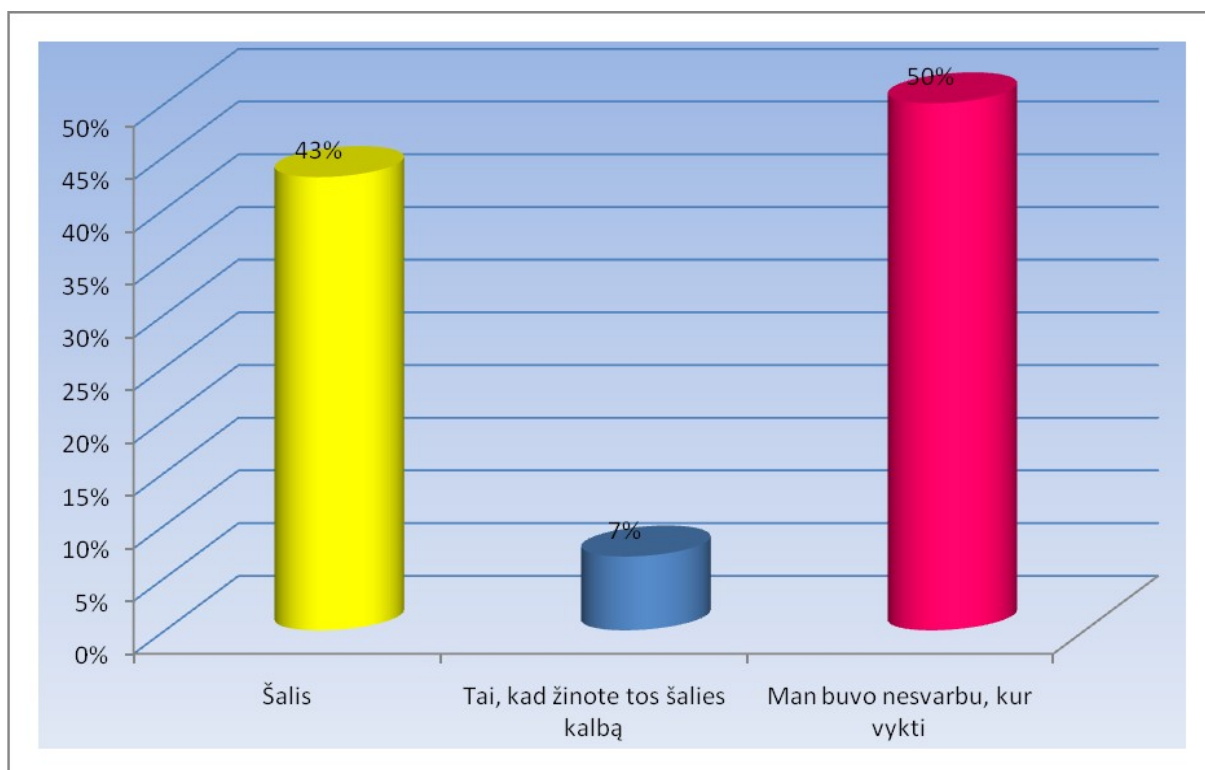
Be to, norint išsiaiškinti vyraujančią kalbą, kuria šneka savanoriai, buvo pateiktas klausimas, kokia (-iomis) užsienio kalba (-omis) kalba savanoriai. Paaiškėjo, jog net 35 % respondentų kalba angliškai (žiūrėti 3 pav.). Nemažas procentas respondentų kalba ir rusiškai. Buvo pastebėta, jog rusiškai kalba tie, kurie nešneka angliškai. Čia derėtų paminėti ir tai, jog tie savanoriai, prieš savanorystę, kurie kalba angliškai tik retu atveju moka ir antrą užsienio kalbą. Taigi galima daryti prielaidą, jog asmenys, mokėdami anglų kalbą, tiesiog nemato tikslo mokytis kitos kalbos.

3pav. Kokiomis užsienio kalbomis kalbate?



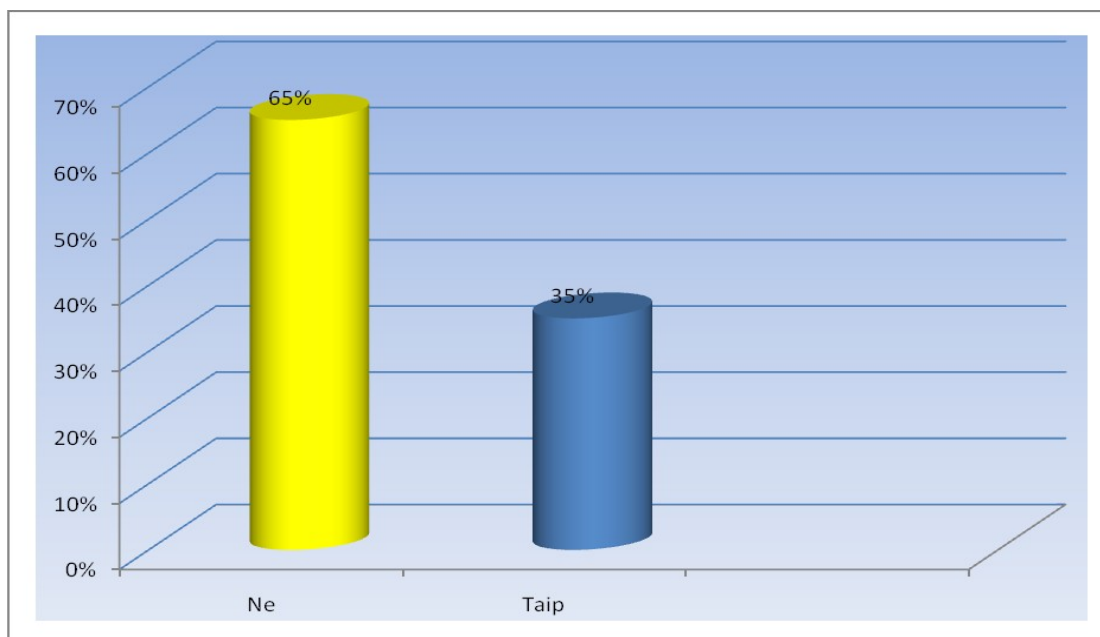
Respondentai atliko savanorystę įvairiose Europos šalyse: 5 savanoriai buvo Šiaurės Europoje (3 Latvijoje, 1 Norvegijoje, 1 Islandijoje) 6 savanoriai buvo Pietų Europoje (1 Ispanijoje, 2 Portugalijoje, 3 Graikijoje) 8- Vakarų Europoje (1 Didžiojoje Britanijoje, 2 Prancūzijoje, 5 Olandijoje) Centrinėje Europoje savanoriavo 12 savanorių (5 Vokietijoje, 4 Slovakijoje, 2 Austrijoje, 1 Vengrijoje) 6- Artimuosiuose Rytuose (1 Armėnijoje, 1 Kosove, 1 Izraelyje, 3 Turkijoje) bei Rytų Europoje buvo 2 savanoriai (1 Moldovoje, 1 Rumunijoje). Taigi matome, jog daugiausia savanorių vyksta į Centrinę Europą, tačiau 4 paveikslėlis mums rodo, jog didžiajai daliai savanorių buvo nesvarbu, kur vykti savanoriauti. Be to, renkantis projektą, savanoriams nebuvo svarbu tai, jog jie nemoka tos šalies kalbos.

4 pav. Kokie kriterijai buvo svarbiausi renkantis projektą?



Čia (5 pav.) matome, jog didelis procentas respondentų prieš išvykdami nesimokė tos šalies, į kurią vyksta, kalbos. Labiausiai tam turėjo įtakos, anot respondentų, tai, jog Lietuvoje nėra sudarytos sąlygos mokytis tam tikrų šalių kalbas (pavyzdžiui slovakų, rumunų), taip pat yra sunku įsigyti netgi reikiamų žodynų. Šį kriterijų, kaip priežastį, kodėl nesimokė tos šalies, į kurią vyksta, kalbos nurodė netgi 50 % respondentų. 31 % respondentų nematė tikslo mokytis tos šalies kalbos ir tik 19 % respondentų teigia, jog nesimokė dėl to, kad jau moka vieną užsienio kalbą. Asmenys, kurie mokėsi prieš išvykdami tos šalies kalbą (dažniausiai tai buvo ispanų, portugalų, vokiečių, prancūzų kalbos), tai darė savarankiškai (57%) arba lankė kalbos kursus (43 %). Taiga matome, jog svetimos kalbos mokymuisi ne visada yra galimybės, netgi tada kai motyvacija mokytis yra didelė. Čia galima paminėti ir tai, jog 27 % respondentų prieš išvykdami nesusipažino su šalies kultūra, tam įtakas turėjo informacijos apie tą šalį stoka bei respondentų nenoras sužinoti. Tačiau netgi 73 % respondentų susipažino su tos šalies, į kurią vyksta, kultūra, tai darė įvairiais būdais (ieškojo informacijos interneto puslapiuose, knygose, turistiniuose žurnaluose ir pan.)

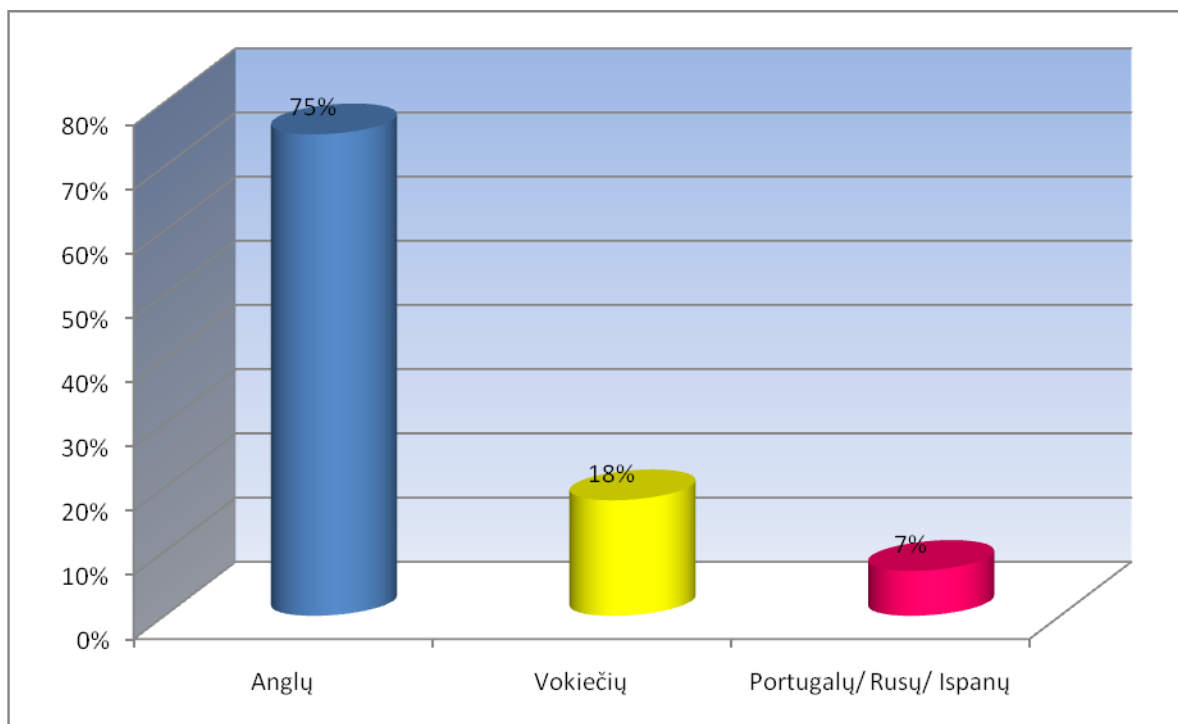
5 pav. Ar prieš išvykdami savanoriauti mokėtės tos šalies kalbos?



Daugumoje projektų pirmus mėnesius darbo nurodymai buvo duodami anglų kalba (6 pav.), vėliau nurodymai buvo aiškinami ir tos šalies vietine kalba. Visi respondentai vienareikšmiškai teigė, jog komunikacija buvo svarbi jų projektuose, nepaisant to, kokio pobūdžio buvo projektas. O projektai buvo įvairiausi: populiariausi, kaip buvo minėta, socialiniai- čia savanoriavo net 33% respondentų. 13% savanorių tvarkė aplinką, 15% savanorių projektai buvo susiję su menu ir kultūra. Lygiai tiek pat procentų respondentų savanoriavo ir švietimo srityje, 7% sveikatos srityje, 10 %- dirbo su tarptautiniais ir vietiniais projektais. 7 % savanoriavo projektuose, susijusiuose su ekologija.

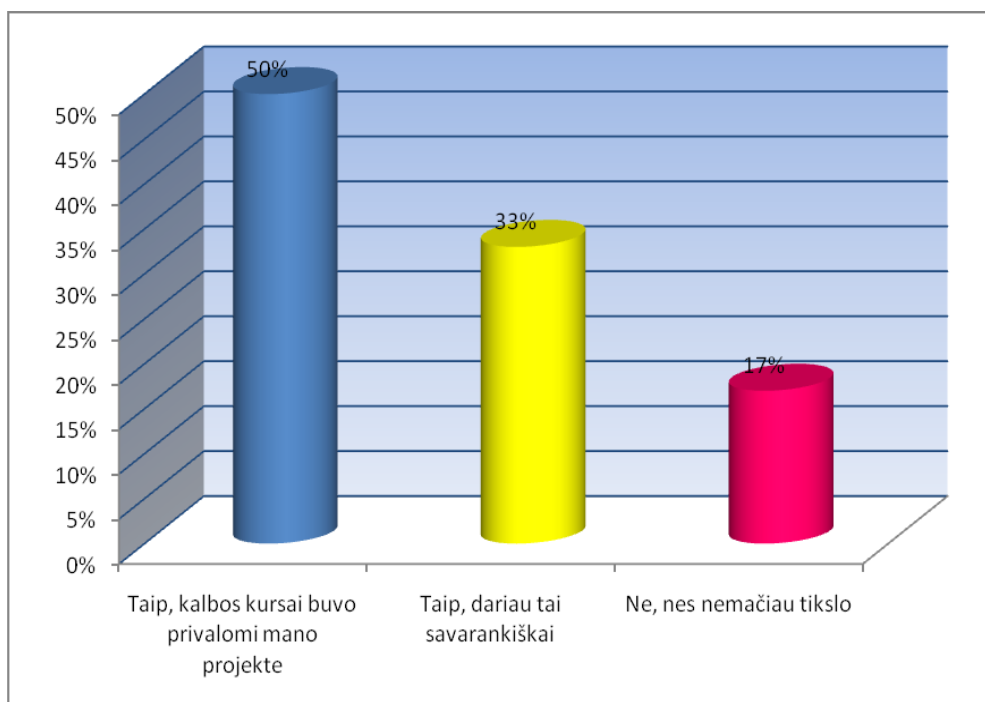
Kaip jau buvo minėta, komunikacija buvo svarbi visuose projektuose ne tik tam, kad išaiškint, ką reikia atlikti, bet ir tam, kad komunikuoti su kitais dalyviais. Pagrindinė kalba, kuria buvo bendraujama su kitais dalyviais, buvo anglų, tik keliuose projektuose buvo bendraujama vokiškai, prancūziškai arba rusiškai. 25 % respondentų projekte nebuvo vieninteliai lietuviai, taigi jie tarpusavyje bendravo lietuviškai, tai palengvino jų komunikaciją.

6pav. Kokia kalba buvo aiškinama ką turite daryti?



Vienas iš tyrimo uždavinių buvo išsiaiškinti, ar dalyviai mokėsi tos šalies, kurioje savanoriavo, kalbą. Respondentų atsakymai pateikti 7 paveikslėlyje. Kaip matome, ne visi dalyviai turėjo kalbos kursus, nors jie pagal nuostatas (žiūrėti II.) yra privalomi. Buvo pastebėta, jog tie dalyviai, kurie visai nesimokė kalbos, buvo tokiose šalyse, kaip Slovakija ar Olandija. Taigi galima sakyti, jog kalbos nebuvo mokomasi, nes ja kalbėti galima tik vienoje šalyje, dėl to dalyviai nemato tikslo tai daryti. Tačiau netgi tai, jog savanoris mokėsi kalbos, negali garantuoti, jog kalba buvo išmokta. 31% savanorių, kurie mokėsi kalbos, ją išmoko ir galėjo lengvai komunikuoti. 33% mokėsi kalbos, bet jos neišmoko. Buvo pastebėta tendencija, jog tie respondentai, kurie kalbos neišmoko, lankė kalbos kursus, o ne darė tai savarankiškai, taigi galima teigti, jog nebuvo noro ar motyvacijos to daryti. 16 % savanorių išmoko tik kalbos pagrindus. Šie savanoriai savanoriavo tokiose šalyse, kaip Norvegija, Turkija. 21 % savanorių jau mokėjo šalies, į kurią vyko, kalbą, šie savanoriai buvo tokiose šalyse kaip Austrija, Vokietija, Ispanija, Prancūzija ar Didžioji Britanija. Tos kalbos respondentai mokėsi dar prieš išvykdami savanoriauti (pvz., mokykloje)

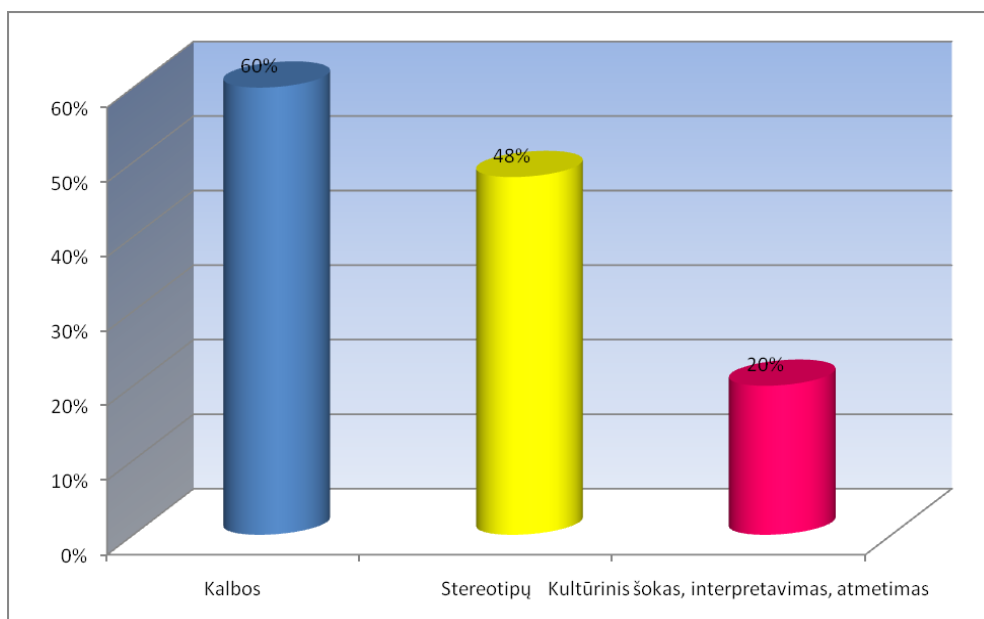
7 pav. Ar mokėtės tos šalies, kurioje savanoriavote, kalbą?



Kadangi savanoris patenka į svetimą kultūrą ir šalį, labai svarbu išsiaiškinti, ar respondentas susidūrė su komunikacijos barjerais. Dauguma respondentų, netgi 90 %, susidūrė su komunikacijos barjerais. Ir tik 10 % savanorių nesusidūrė su jokiais barjerais, nes savanoriavo tokiose šalyse, kaip Latvija, kur, respondentų teigimu, viskas taip pat, kaip Lietuvoje.

Kaip matome, (8 pav.) didžiausias komunikacijos barjeras, su kuriuo susidūrė respondentai, buvo kalba. Taigi galime patvirtinti išsikeltą hipotezę, jog kalbos nemokėjimas yra didžiausias komunikacijos barjeras. Rečiausiai buvo susiduriama su tokiais komunikacijos barjeriais, kaip kultūrinis šokas, atmetimas ar interpretavimas. Beje, didžioji dalis respondentų (75%) teigia, jog tos šalies, kurioje esi, kalbos mokėjimas yra būtinas, norint dalyvauti socialiniame gyvenime. Taigi čia galima patvirtinti hipotezę, teigiančią, jog kalbos mokėjimas turi įtakos savanorio socialiniam gyvenimui. Tačiau 23 % respondentų mano, jog tai nėra būtina, taip teigia asmenys, kurie nebendravo su vietiniais žmonėmis (išskyrus priimančius organizacijos darbuotojus). 2 % respondentų neturi savo nuomonės šiuo klausimu.

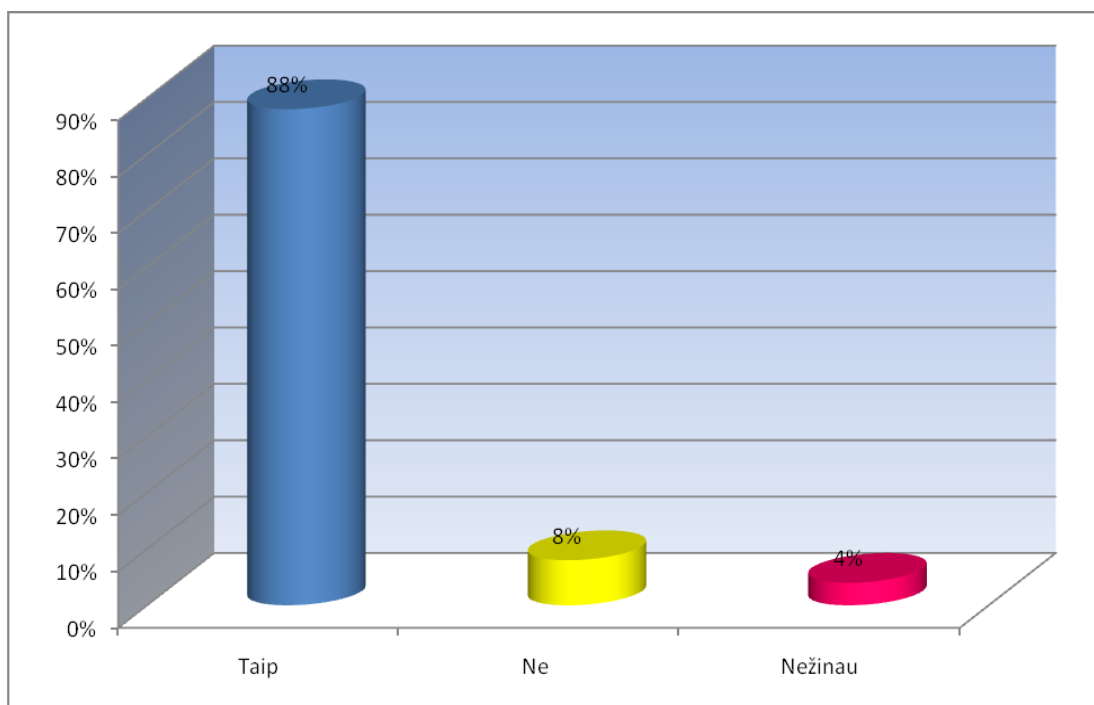
8 pav. Su kokiais komunikacijos barjeriais susidūrėte?



Netgi 85 % respondentų teigė, jog dalyvavo socialiniame tos šalies gyvenime ir tai darė įvairiais būdais, tokiais kaip: projektų organizavimas, dalyvavimas vietiniuose renginiuose, įvairiuose šeimų susibūrimuose, savo organizacijų atstovavimas mugėse, festivaliuose. Savanoriai lankėsi koncertuose, teatruose, vakarėliuose, sporto šventėse. Tačiau tik nedaugelis savanorių mini tai, jog bendravo su vietiniais žmonėmis. Daugelis bendravo tik su kitais projektų dalyviais ir darė tai anglų kalba. Atsižvelgiant į tai galima sakyti, jog dalyvavimas socialiniame gyvenime nebuvo visapusiškas. Kai kurie respondentai teigė, jog to priežastis buvo tos šalies žmonių nenoras prisileisti kitos kultūros žmonių (su šia problema susidūrė savanoriai buvę Austrijoje). Taigi tos šalies, kurioje esame, kalbos mokėjimas, turi įtakos asmens socialinio gyvenimo efektyvumui.

Respondentų nuomone, kalbos mokėjimas paspartina sociokultūrinę integraciją (9 pav.) Taigi matome, kad, savanorių nuomone, kalba yra labia svarbi, norint dalyvauti tos kultūros gyvenime ir suprasti jį. Čia patvirtinama dar viena hipotezė apie kalbos mokėjimo svarbą sociokultūriniai integracijai. Be to, netgi 90 % respondentų mano, jog būtent tos šalies kalbos mokėjimas leidžia bendrauti neformaliai.

9 pav. Ar kalbos mokėjimas paspartina sociokultūrinę integraciją?



Savanorių nuomone, kalbos nemokėjimą galima kompensuoti neverbaline komunikacija. Jie išskyrė tokius būdus: kūno kalba (gestai, akių kontaktas, šypsena, veido išraiškos), nuoširdumas, pastangos mokytis svetimą kalbą, žaidimai, sportas, šokiai, aktorystė, tarptautinių žodžių žinojimas, bendra veikla, bendri pomėgiai. Tačiau 5 % respondentų teigia, jog niekas negali kompensuoti kalbos nemokėjimo.

Tačiau negalima nuneigti fakto, jog patekimas į kitą kultūrą nepalieka mūsų gyvenime žymių. Visi respondentai grįžę, po savanorystės, perėmė tam tikras tai kultūrai būdingas tradicijas, papročius, manieras, požiūrį į kai kuriuos dalykus. Beveik puse respondentų perėmė sveikinimosi būdą, (sveikinantis bučiuotis), valgymo ypatumais, privalomą klausimą, kaip sekasi, mimikas, intonacijas, neiginio judesį, priprato nerodyti nykščio, kaip ženklo „ok“, vėluoti, atsipalaiduoti ir niekur neskubėti, daugiau šypsotis. Kai kurie respondentai minėjo ir tai, jog perėmė vietines tradicijas.

Be to, visi rsondentai teigė, jog įgyta užsienio patirtis padėjo įveikti tam tikrus komunikacijos barjerus. Daugeliui užsienio patirtis padėjo tapti drąsesniais, nebijoti klausti, reikšti savo nuomonę net tada, kai gerai nežinai svetimos kalbos. Po savanorystės tapo lengviau užmegzti pokalbį su nepažįstamais žmonėmis, pavyko atsikratyti socialinių nuostatų apie kitas kultūras. Savanoriai išmoko išklaudyti, būti tolerantiškesni. Buvo minimi ir tokie dalykai, kaip „Supratimas, kad kitos tautybės žmonės visai kitaip mąsto ir priima tuos pačius dalykus visiškai kitaip“; Žmonės išmoko geriau valdyti konfliktines situacijas, geriau suvokti adaptacijos periodus užsienio šalyse, kas padėjo lengviau komunikuoti su kitais žmonėmis.- „Kai kurie savanoriai pradėjo drąsiau reikšti

nuomonę, laisviau bendrauti su žmonėmis „. Taigi matome, jog būvimas kitoje kultūroje mus moko. Pažindami kitus, mes augame ir daromės tolerantiškesni kitų atžvilgiu bei esame pasiruošę priimti kitus tokius, kokie jie yra.

Apibendrinant tyrimą galima teigti, jog kalbos mokėjimas turi labai didelę reikšmę. Tai neatsiejama socialinio gyvenimo dalis, be kurios mes negalime įsilieti į kitą visuomenę. Jei stereotipus galime sugriauti ir vėl kurti iš naujo, tai bet kokios kalbos mokėjimas visada mums tik padės efektyviai komunikuoti su kitais asmenimis bei rodyti pagarbą kitoms kultūroms.

IŠVADOS

- Komunikacija yra labai svarbi kiekvienam asmeniui. Suvokimas, jog sėkmingai komunikacijai turi įtakos tokie veiksniai, kaip kultūros, ne tik savo, bet ir svetimės, pažinimas bei tolerancija, mūsų komunikaciją paverčia efektyvia. Verbalinės bei neverbalinės komunikacijos sujungimas tik palengvina kiekvieno iš mūsų bendravimą, leidžia mums užmegzti ir palaikyti ryšius ne tik su savo kultūros atstovais, bet ir su kitomis kultūromis.
- Išanalizavus mokslinę literatūrą galima teigti, jog šiuolaikinis žmogus yra suvokiamas kaip sistema, kuri komunicuoja tiek šalies viduje tiek su išore, kitomis šalimis. Siekiant efektyvios išorinės komunikacijos, pirmiausiai visų pirma turi būti gera vidinė komunikacija. Be to tarpkultūrinė komunikacija yra vis svarbesnė savanorių gyvenimui svetur.
- Siekdami efektyvios komunikacijos, turime domėtis kitomis kultūromis, mokytis jų kalbų, taip rodydami pagarbą šaliai bei kultūrai. Žinoma, sėkmingai komunikacijai daro įtaką ir asmens motyvacija, komunikabilumas bei atvirumas naujovėms. Faktas, kad asmuo moka daug kalbų ar pažįsta daug kultūrų, daug reiškia tik tada, kai žmogus moka bendrauti, pateikti save kitiems.
- Bendraujant su kitos kultūros atstovais susiduriama su nemažai komunikacijos barjerų. Ir visų pirma sėkmingą komunikaciją užtikrins paties žmogaus domėjimasis kitomis kultūromis, tradicijomis, bendravimo normomis. Todėl kiekvienam iš mūsų derėtų į aplinkinį pasaulį žvelgti tolerantiškiau, o kitų kultūrų atstovus priimti jaučiant pagarbą jiems ir jų kultūrinėms tradicijoms, stengiantis suprasti jų perduodamą informaciją, vengiant siauro stereotipinio mąstymo spąstų.
- Savanorystė yra vienas iš būdų patekti į svetimą kultūrą bei ją pažinti. Atliktas tyrimas parodė, jog savanorystė yra populiarsesnė tarp moterų. Beveik visi respondentai šneka bent viena užsienio kalba.
- Atliktas tyrimas taip pat parodė, jog pagrindinis komunikacijos barjeras, išvykus į svetimą šalį, yra kalba. Netgi užsienio kalbos mokėjimas ar efektyvus neverbalinės komunikacijos valdymas negali visiškai kompensuoti, tos šalies kurioje esi, kalbos nemokėjimo. Beje, kalba greičiau ir lengviau buvo išmokta tada, kai asmuo tai darė savarankiškai, bendraudamas su vietiniais žmonėmis. Vadinasi, motyvacija yra labai svarbi, norint išmokti kalbą. Be to,

kalbos mokėjimas yra labai svarbus, norint dalyvauti socialiniame tos šalies, kurioje esi, gyvenime. Taip teigia netgi 75% respondentų.

- Atlikus tyrimą taip pat paaiškėjo, jog savanorystė daro asmenį tolerantiškesniu ir atviresniu kitoms kultūroms. Kiekvieną kartą, susidurdami su kitomis kultūromis, perimame tam tikras manieras, papročius, tradicijas.

BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS

1. BARŠAUSKIENĖ V., JANULEVIČIŪTĖ – IVAŠKEVIČIENĖ B., 2005. Komunikacija: teorija ir praktika. Kaunas: Technologija.
2. Barries To Effective Communication [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. Gruodžio 15.]. Prieiga per internetą: <<http://www.oppapers.com/essays/Barriers-Effective-Communication/77841>>
3. CASTELLS M., 2006. Tapatumo galia. Kaunas : Poligrafija ir informatika
4. CHANEY L.H., MARTIN J.S., 2007. Intercultural business communication. Upper Saddle River : Pearson Prentice Hall
5. DITCHEV I. Mobiliosios tapatybės? Mobiliosios pilietybės? [interaktyvus]. 2008-06-27. [žiūrėta 2009 m. gruodžio 15d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.eurozine.com/pdf/2008-06-27-ditchev-lt.pdf>>
6. DUBAUSKAS G. Organizacijos elgsena 2006 [interaktyvus]. [Žiūrėta 2010 balandžio 15 d.] prieiga per internetą: <http://www.lka.lt/EasyAdmin/sys/files/Dubausko_Organizacijos_elgsena.pdf>
7. GREBLIAUSKIENĖ B., VEČKIENĖ N. 2004. Komunikacinė kompetencija. Komunikabilumo ugdymas. Vilnius: Žara.
8. GUANIPA C., Culture Shock. [interaktyvus]. [Žiūrėta 2010 balandžio 12d.].Prieiga per internetą: < <http://edweb.sdsu.edu/people/CGuanipa/cultshok.htm> >
9. HOFSTEDE G, HOFSTEDE G.J., 2005. Cultures and organizations : software of the mind. New York : McGraw-Hill.
10. HOFSTEDE G. J.; PEDESREN P.,2002. Exploring culture– exercises, stories and synthetic cultures. Intercultural Press.
11. JANKEVIČIENĖ L., Nostalgija ar kultūrinis šokas. In *Sveikas žmogus* [interaktyvus]. 2006, [nr.] 11 [žiūrėta 2010 m. balandžio 25 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.sveikaszmogus.lt/beta/index.php?pagrid=psicholog&lid=2&rodyti=str&strid=35740&subtema=67>>
12. YALOM I.D., 2005. Meilės budelis ir kitos psichoterapinės istorijos. Vilnius: Vaga.
13. JEWELL B.R., 2002. Integruotos verslo studijos. Vilnius: The Baltic Press
14. LETVINAITĖ S. [interaktyvus] 2004, [žiūrėta 2010 kovo 25 d.) prieiga per internetą: <<http://www.skrynia.lt/modules.php?name=News&file=article&sid=1003>>
15. LELIŪGIENĖ I. 2003. Socialinio pedagogo (darbuotojo) žinynas. Kaunas: Technologija.
16. LYDEKA A. 2002. Etiketės kiekvienam. Vilnius
17. LEWIS R. D.,2002. Kultūrų sandūra: kaip sėkmingai bendrauti su kitų tautų ir kultūrų atstovais. Vilnius: Alma littera.

18. Management Entity: Office of International Research, Education, and Development, Virginia Tech. [interaktyvus]. [žiūrėta 2010 balandžio 12 d.] prieiga per internetą: <http://www.oired.vt.edu/cesa/currentstudents/cs_culturalshock.htm>
19. MISEVIČIUS V., 2004. Verslo etikos ir bendravimo organizavimo pagrindai. Kaunas: Technologija
20. MISEVIČIUS V., 1998. Tarptautinis bendravimo protokolas. Kaunas: Technologija.
21. PEASE A., 2003. Kūno kalba. Kaip pagal gestus skaityti kitų žmonių mintis. Kaunas: Dajalita.
22. PRUSKUS V., Kultūros šoko fenomenas ir jo įveikimo galimybės. [interaktyvus]. [žiūrėta 2010 m. balandžio 10 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.vgtu.lt/vgtu/lt/Zurnalas_gedimino_universitetas/10406.10367.1?view=1&category=91&idd=453>
23. RAU J. 2005. Kultūrų dialogas- dialogo kultūra. Tolerancija vietoj nureikšminimo. Dialogo kultūros institutas.
24. ROBBINS S. P., 2006. Organizacinės elgsenos pagrindai. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
25. Phases of Sojourner Adaptation and the Implications for Intercultural Communication Competence [interaktyvus]. [žiūrėta 2010 m. Balandžio 2 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.allacademic.com//meta/p_mla_apa_research_citation/1/6/8/9/2/pages168923/p168923-1.php>
26. SPIES S., 2006. Kūno kalba. VAGA.
27. STONER J.A.F., FREEMAN R.E., GILBERT D.R. Jr. 1999. Vadyba. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
28. SUSSMAN N. M. Sojourners to another country: The psychological roller-coaster of cultural transitions [interaktyvus]. *Online Readings in Psychology and Culture*, (Unit 8, Chapter 1), 2002. [žiūrėta 2010 m. Balandžio 15 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ac.wvu.edu/~culture/sussman.htm>>
29. SARBAUGH L.E. Intercultural communication [interaktyvus] [žiūrėta 2010 balandžio 28d.] prieiga per internetą: <<http://www.google.com/books?hl=hu&lr=&id=N4GkhDHD5iwC&oi=fnd&pg=PA1&dq=volunteering+intercultural+communication&ots=832hlv2ESD&sig=viXJz2EA3poOAC7OjXrkoetQkUk#v=onepage&q&f=true>>
30. Savanoriu tarnyba „Saltes“ [interaktyvus] [žiūrėta 2010 kovo 25 d.) prieiga per internetą: http://www.saltes.net/content/apie_savanoryste/kas_yra_savanoryste.html
31. Study on Volunteering in the European Union Country Report Lithuania [interaktyvus]. [Žiūrėta 2010 balandžio 28 d.] prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/citizenship/eyv2011/doc/National%20report%20LT.pdf>

32. TNS tyrimas "Lietuvos Anatomija" [interaktyvus] 2008 [žiūrėta balandžio 28 d.]. Prieiga per internetą: http://www.teo.lt/gallery/Dokumentai/ziniasklaidai/Savanoryste_TNS.pdf
33. VAITKEVIČIENĖ V., 2007. Tarptautinių žodžių žodynas. Vilnius: Žodynas.
34. Wikipedia [interaktyvus] [žiūrėta 2010 balandžio 3d.] Kultūrinis šokas. Prieiga per internetą: http://lt.wikipedia.org/wiki/Kult%C5%ABrinis_%C5%A1okas

SUMMARY

Communication is becoming a very important in twenty-first century. More and more people searching variety of purposes are going abroad. One possibility is to go abroad for volunteering. Unfortunately, volunteering in Lithuania only now is slowly gaining popularity, so the issue is urgent. Volunteers establish and maintain communication with different cultural backgrounds. During the communication, presenting themselves and their own culture. However, it becomes more difficult to develop and maintain a complete relationship between different parties. Language plays very important role in effective communication. Besides a growing globalization and migration have an impact on novelty events to effectively communicate we must learn about other cultures and be tolerant towards them.

The objective of this Master thesis is the importance of intercultural communication in public organizations. Main goal – is to analyze according to inter cultural communication and barrier how knowledge of foreign language impacts performance in social organization communication.

Assignment' goals are: Define the importance of communication in a foreign country, analyzing and comparing the scientific literature, public discussion and understanding and intercultural communication features to define and identified barriers to intercultural communication, as described in volunteering (EVS) concept, based on theory and the study results, influence the language of the volunteer's social life. The main methods used in this thesis are analysis of literature and practical study used volunteer survey method.

Analysis of the literature led to the conclusion that modern man is perceived as a system that communicates both internally and to the outside. Intercultural Communication plays an increasingly important role in every life. So very important to be tolerant to other cultures. Of course, the impact of communication barriers is inevitable, but the desire to learn about other cultures makes it easier to deal with them. Volunteers who willingly go to another country faced with communication barriers. The reaserch showed that the volunteers are often faced with language barriers. In addition, the language is the most important factor influencing effective communication and participation in social life. Master's research can be useful communication sciences and communications disciplines teachers and students. Since the work includes volunteering and it may be useful for organizations which send volunteers abroad.

PRIEDAI. ANKETOS PAVYZDYS

1. Lytis
 - a. Vyr.
 - b. Mot.
2. Amžius
.....
3. Ar šnekate užsienio kalba/-omis ?
 - a. Taip
 - b. Ne
4. Jei taip kokiomis? (prieš išvykimą)
.....
5. Kokioje šalyje savanoriavote?
.....
6. Kokie kriterijai buvo svarbiausi renkantis projektą?
 - a. šalis
 - b. tai, kad žinote tos šalies kalbą
 - c. man buvo nesvarbu, kur vykti
7. Ar prieš išvykstant mokėtės tos šalies, kur savanoriausite, kalbą?
 - a. Taip
 - b. Ne
8. Jei ne tai kodėl?
 - a. Nemačiau tikslo
 - b. Nes moku anglų kalbą
 - c. Lietuvoje nėra tam sudarytos sąlygos (nėra kalbos kursų, žodynų)
9. Jei taip koku būdu tai darėte?
 - a. Lankėte kalbos kursus
 - b. Tai darėte savarankiškai
10. Ar vykdami į projektą susipažinote su šalies kultūra?
 - a. Taip (koku būdu? Įrašyti)
 - b. Ne (Kodėl įrašyti)
11. Kokio pobūdžio buvo jūsų projektas?
.....
12. Ar komunikacija buvo svarbi jūsų projekte?

a. Taip

b. Ne

13. Kokia kalba buvo aiškinama ką turite atlikti?

.....

14. Ar projekte buvo dar lietuvių?

a. Taip

b. Ne

15. Kokia kalba bendravote su kitais dalyviais?

.....

16. Ar projekto metu mokėtės tos šalies kalbos?

a. Taip, kalbos kursai buvo privalomi mano projekte

b. Taip, tai dariau savarankiškai bendraudama su vietiniais gyventojais

c. Ne, nes nemačiau tikslo

17. Ar išmokote tos šalies kalbą?

a. Taip

b. Taip, bet tik pagrindus

c. Ne

d. Jau mokėjau prieš išvykdamą (-as)

18. Ar susidūrėte su komunikacijos barjerai ?

a. Taip

b. Ne

19. Jei taip tai su kokiais? (galimi keli variantai)

a. Kalbos

b. Stereotipai

c. Kita (kultūrinis šokas, atmetimas, interpretavimas)

20. Ar dalyvavote tos šalies socialiniame gyvenime?

a. Taip

b. Ne

c.

21. Kaip dalyvavote tos šalies socialiniame gyvenime?

.....

22. Jūsų nuomone būnant svetimoj šalyje būtina mokėti jų kalbą norint dalyvauti socialiniame gyvenime?

a. Taip

b. Ne

c. Nežinau

23. Jūsų nuomone tos šalies, kurioje esate, kalbos mokėjimas paspartina sociokultūrinę integraciją?

a. Taip

b. Ne

c. Nežinau

24. Kaip manote kalbos mokėjimas padeda bendrauti neformaliai?

a. Taip

b. Ne

25. Kokios komunikacijos priemonės, Jūsų nuomone, padeda kompensuoti kalbos nemokėjimą? (kūno kalba, muzika, šokiai ir pan.)

.....

26. Kokius svetimos kultūros bendravimo įgūdžius/ formas perėmėte (pvz: sveikinantis bučiuotis) ?

.....

27. Kokius komunikacijos barjerus_ padėjo įveikti užsienio patirtis?

.....