



VALDAS PRUSKUS

Vilniaus Gedimino technikos universitetas

# KOMPETENCIJŲ VAIDMUO SPRENDŽIANT TARPKULTŪRINIUS KONFLIKTUS

## The Role of Competencies While Solving Intercultural Conflicts

### SUMMARY

This article discusses the nature of intercultural conflicts, the reasons of their rise and their types. It reveals the mechanism of intercultural conflicts. Although often the differences of cultures is emphasized as a substantial reason of intercultural conflicts, in real life communicating individuals who differ by their character features and their cultural and intellectual levels cause conflicts. Besides, a quite vital social phenomena as superstitions exists – a tendentious and hostile preconceived attitude. Superstitions have a big emotional critical mass, which place phenomenon in a twisted light and form a negative aggressive outlook of them. Superstitions stimulate negative forms of internecine communication which spill out into ethnic and intercultural conflicts. A proper attention for the acquisition of intercultural competencies (linguistic, cultural and communicative) can become an effective assumption to amortize intercultural conflicts and to stimulate a complete communication and collaboration of representatives from different cultures.

### SANTRAUKA

Straipsnyje aptariama tarpkultūrinių konfliktų prigimtis ir priežastys. Atskleidžiamas tarpkultūrinių konfliktų funkcionavimo mechanizmas. Parodoma, kad nors neretai itin mėgstama pabrėžti kultūrų skirtingumą kaip esminę tarpkultūrinių konfliktų priežastį, tačiau realiaame gyvenime konfliktus sukelia ir patys bendraujantys individai, kurie skiriasi charakterio savybėmis, kultūriniu bei intelektiniu lygiu. Egzistuoja ir toks gajus socialinis fenomenas kaip prietarai – tendencingas ir priešiškas išankstinis nusistatymas be pakankamų tokiam santykiui pagrindų ar priežasčių. Prietarai, turintys didelę emocinę kritinę masę, pateikdami reiškinius iškreiptoje šviesoje ir formuodami perdėm negatyvų agresyvų požiūrį į juos, skatina negatyvias

RAKTAŽODŽIAI: konfliktas, tarpkultūriniai konfliktai, tarpkultūrinė kompetencija, agresija, prietarai, visuomenė.

KEY WORDS: conflict, intercultural conflicts, an intercultural competence, an aggression, superstitions, a society.

tarpusavio bendravimo formas, kurios išsiliesia į etninius ir tarpkultūrinius konfliktus. Keliama mintis, kad deramas dėmesys tarpkultūrinių kompetencijų (kalbinių, kultūrinių ir komunikacinių) įgijimui gali tapti veiksminga tarpkultūrinių konfliktų amortizacijos prielaida ir tokiu būdu skatinti visavertį skirtingų kultūrų atstovų bendravimą ir bendradarbiavimą.

## ĮVADAS

Nėra kultūros, kuri būtų homogeniška (vienalytė). Dažniausiai kultūrą sudaro savotiška etninių ir įvairių subkultūrų mozaika. Be to, kiekviena iš šių kultūrų turi savo vertybių ir normų sistemas, elgesio ir pasaulio suvokimo bei priėmimo modelius. Tad nenuostabu, kad žmonės, atstovaujantys įvairias kultūras grupes, neišvengiamai konfliktuoja. Konfliktai gali būti ilgalaikiai, susiję su giliai išsisknijusiais tautos, socialinės grupės sąmonėje kultūriniais prietarais ir trumpalaikiai, kylantys dėl konjunkcijos pasikeitimo santykiuose tarp tautų, kuriuos neretai išprovokuoja valdančių elitų bandymai siekti savo tikslų pasinaudojant kultūriniais skirtumais. Visuotinės globalizacijos sąlygomis, spartėjant darbo jėgos ir kapitalo judėjimui iš vienos šalies į kitą, keičiasi ir tradicinis šalies demografinis vaizdas. Daugėja imigrantų, kurie, patekę į naują jiems kultūrinę terpę, jaučiasi nepatogiai ir aplinkinių ne visada priimami geranoriškai. Ir ne vien dėl to, kad tampa konkurentais darbo rinkoje vietiniams, bet ir dėl savito pasaulio suvokimo, kuris atsispindi jų kultūroje, kuri vietiniams neretai atrodo svetima ir sunkiai suvokiama.

Šis susidūrimas tampa rimtu išbandymu ir vietiniams, ir atvykėliams. Vietiniams tenka pripažinti, jog norint sugyventi su atvykėliais, reikia atsisakyti egzistavusių stereotipų ir prietarų, išvelgti atvykėlių kultūroje ir neabejotinai pozityvius dalykus arba bent jau

stengtis jų neignoruoti. O atvykėliams tenka įsisąmoninti, jog jie yra svečiai, kuriems dera įsiklausyti į šeiminkų raginimus ir neišsišokti savo elgesiu. Atrodo, kad tai lyg ir suprantama. Tačiau realiai išlaikyti gerus tarpkultūrinius santykius nėra paprasta. Netgi su tais, kurie šalyje gyvena jau seniai, yra tapę jos tikraisiais piliečiais, kartu puoselėja ir savo kultūras tradicijas bei vertybes. Jau seniai į tai atkreipė dėmesį daugelis įvairių mokslo šakų tyrėjų (filosofai, psichologai, sociologai, politologai). Tačiau daugiausia dėmesio buvo skiriama tarpkultūrinių konfliktų poveikio etninės grupės, individo ir visuomenės sąmonei bei elgsenos modeliams.<sup>1,2,3</sup> Žymūs amerikiečių tyrėjai J. Cerey<sup>4</sup> ir Beth Fisher-Yoshida<sup>5</sup>, aptardami tarpkultūrinius konfliktus, gan plačiai įvardija jų priežastis ir pasekmes, lemiančias tautinių grupių ir individų elgesį, tačiau tarpkultūrinių kompetencijų svarbos, siekiant jas įveikti, plačiau nenagrinėja.

Tuo tarpu būtent tarpkultūrinės kompetencijos – kalbinės, komunikacinės, kultūrinės – turėjimas, jos įgijimo laipsnis daugiausia ir nulemia konfliktų kili- mo galimybes, jų galią ir gajumą. Kita vertus, tampa savotišku juos amortizuojančiu veiksniu. Būtent tai ir skatina aiškintis tarpkultūrinių konfliktų prigimtį, jų priežastis, raiškos ypatumus, kreipiant dėmesį į tarpkultūrinių kompetencijų vaidmenį sprendžiant konfliktus. Toks ir bus šio straipsnio tikslas.

## TARPKULTŪRINIAI KONFLIKTAI IR JŲ KILIMO PRIEŽASTYS

Egzistuoja daugybė konflikto apibrėžimų. Bendriausia prasme konfliktas – tai situacija, kai du žmonės arba dvi individų grupės nesutaria dėl veiksmų, kurių vienas iš jų imasi, arba kai jis nenori, kad tų veiksmų imtųsi kitas. Taigi galima tarti, kad konfliktas – tai interesų nesutapimas, prieštaravimas tarp jų. Kadangi mums rūpi tarpkultūriniai konfliktai, tai kreipsime dėmesį į tuos aspektus, kurie turi įtakos tarpkultūrinei komunikacijai. Kitaip tariant, konfliktus, kurie tą komunikaciją griauna.

Konfliktai turi dinaminį pobūdį, jie kyla iš eilės įvykių, kuriuos skatina besikeičiančios aplinkybės: *dalykų, reiškinijų padėtis – problemos kilimas – konfliktas*. Konfliktas nereiškia, kad nutrūksta santykiai tarp individų, greičiau sudaroma galimybė pakeisti komunikacijos modelį, o vėliau plėtoti santykius tiek pozityvia, tiek negatyvia linkme. Pagal pozityvaus konflikto teoriją, konfliktai yra neišvengiama ir būtina kasdienio gyvenimo sąlyga, tačiau ji nebūtinai turi tapti disfunkcine jėga.

Egzistuoja įvairūs požiūriai į tarpkultūrinių konfliktų motyvus. Bene ryškiausias – teigiantis, kad vienu individų nusiteikimas prieš kitus, jų nepriėmimas, glūdi pačioje žmogaus prigimtyje, jo instinkte „nepriimti kito“ kaip svetimo man. Propaguojantys šią nuostatą *socialdarwinistai* teigia, kad gyvenimo dėsnis yra kova už būvį, kova, kuri pastebima visame gyvūnijos pasaulyje. Taip pat ji reiškiasi ir žmonių visuomenėje įvairaus pobūdžio konfliktais. Kitaip tariant, konfliktai yra neišvengiami ir netgi būtini. Per konfliktus žmogus lavėja, tobulėja ir bręsta kaip asmenybė. Taigi, kon-

fliktai suvokiami kaip būtinybė individo socialinei brandai – jie reikalingi žmogui lygiai taip pat, kaip oras ir vanduo.

Tačiau specialūs tyrimai šią nuostatą paneigia. Priešiškumas kitataučiams ir kitoms etninėms bendrijoms bei grupėms nėra visuotinis. Jis nulemtas socialinio pobūdžio priežasčių.<sup>6</sup> Tai pasakytina ir apie tarpkultūrinius konfliktus. Pagrindinė jų priežastis yra skirtumai tarp tautų, kurie gali sukelti prieštaravimus ir netgi atvirus susidūrimus. Kadangi šiuolaikinė visuomenė kultūros požiūriu nėra vienybė (ir tokia būti negali), tai joje neišvengiamai kyla įtampos ir konfliktai tarp įvairių kultūrinių grupių, puoselėjančių savas vertybių ir normų sistemas, kurios ne visiems priimtinos.<sup>7</sup> Daugelis tyrėjų pastebi, kad tarpkultūrinių konfliktų kilimo priežasčių diapazonas gan platus. Tačiau dažniausiai pagrindinėmis įvardijamos šios:

- išankstinės nuostatos vertinant partnerio elgesį,
- kitos kultūros ypatumų nepakankamas žinojimas,
- kitos kultūros vertybių, normų ir elgesio ypatumų vertinimas per savo „kultūrinius akinius“,
- ypatingas pasitikėjimas savo nuomone ir savosios kultūros svarbumu, reikšmingumu.<sup>6,7,8</sup>

Kultūros antropologai skiria ir kelis tarpkultūrinių konfliktų tipus:

- konfliktai tarp įvairių etninių grupių ir jų kultūrų (pvz., tarp gruzinų ir osetinų, lietuvių ir rusų),
- konfliktai tarp religinių grupių (katalikų ir protestantų Šiaurės Airijoje, stačiatikų ir unitų Ukrainoje, sunitų ir šiitų islamo šalyse),

- konfliktai tarp kartų, priklausančių skirtingoms subkultūroms,
- konfliktai tarp tradicijos ir kultūrinių inovacijų,
- konfliktai tarp skirtingų lingvistinių bendruomenių ir atskirų jų atstovų (dėl kalbinių barjerų ir interpretacijos klaidų).<sup>8,9,10</sup>

Pažymėtina tai, kad konfliktą gali išprovokuoti ne tik partnerio, su kuriuo bendraujama, nepakankamas kalbos žinojimas, bet ir gilesnės priežastys, kurias neaiškiai suvokia ir kartais sunkiai gali įvardyti bendraujantys. Tos priežastys glūdi pasąmonės lygmenyje, tačiau būtent jos neretai ir tampa konfliktų skatintojais.

Negalima konfliktų vertinti tik kaip destruktivos komunikacijos proceso jėgos ar iš esmės ją neigti. Konfliktai padeda geriau suvokti savo tapatumą ir skirtingumą. Kadangi jie negali tęstis amžinai, tai skatina ieškoti būdų, kaip šią situaciją pakeisti. Tiesa ir tai, kad ne kiekviena konfliktinė situacija perauga į konfliktą. Perėjimas iš konfliktinės situacijos į konfliktą vyksta per bendraujančiųjų suvokimą, kad šie jų santykiai yra priešaringi, o jų interesai – skirtingi. Tokiu būdu konfliktas tampa įsisąmonintu prieštaravimu. Iš čia seka, kad tarpkultūrinių konfliktų nešėjai yra socialiniai aktoriai. Kuomet jie patys situaciją apibūdina kaip konfliktinę, tuomet ir galima kalbėti apie tai, kad jų komunikacijoje (bendravime) atsirado įtampa, ji tapo konfliktine ir gali peraugti/perauga į realų konfliktą.

Daugelis tyrėjų nurodo tris pagrindines tarpkultūrinių konfliktų kilimo priežastis: komunikantų asmeninės savybės (jų asmens bruožai, charakteris), socialiniai santykiai (tarpasmeniniai santykiai), organizaciniai santykiai. *Asmeni-*

*nės priežastys* – tai asmens savybės – prietarai, pasipūtimas, nelankstumas, karjerizmas, valdžios siekimas. Žmonės, kuriems būdingi šie bruožai, neretai ir sukelia konfliktus. *Socialinės priežastys*. Konfliktus skatina stipri konkurencija, nepakankamas gabumų pripažinimas, nepakankamas palaikymas ar pasirengimas kompromisams, prieštaravimas tarp tikslų ir priemonių jiems pasiekti. *Organizacinės priežastys* – tai per didelis apkrovimas darbu, netikslios instrukcijos, neaiškios kompetencijos ar atsakomybė, prieštaravimai tarp keliamų tikslų, pastovus taisyklių bendraujant su partneriu keitimas, gilūs pokyčiai ar pozicijų ir vaidmenų perstruktūravimas.

Konfliktai dažniausiai kyla tarp žmonių, kurie yra glaudžiai susiję įvairiais ryšiais ir interesais (pvz., verslo partnerių, draugų, kolegų). Kuo tie santykiai yra glaudesni, tuo didesnė tikimybė, kad kils konfliktų. Tai pasakytina tiek apie formalius, tiek ir apie neformalius santykius. Taigi tarpkultūriniame bendravime konfliktus gali provokuoti ne tik kultūriniai skirtumai, bet ir minėtos asmeninės, socialinės ir organizacinės priežastys. Neretai itin mėgstama pabrėžti kultūrų skirtingumą, kaip esminę tarpkultūrinių konfliktų priežastį. Tačiau akivaizdu ir tai, kad realiame gyvenime, nors kultūriniai skirtumai neabejotinai reikšmingi, tačiau konfliktus sukelia ir patys bendraujantys individai, kurie skiriasi savo charakterio savybėmis, kultūriniu bei intelektiniu lygiu. Tie dalykai savo ruožtu ir tampa rimtu kliuviniu efektyviai komunikacijai užtikrinti. Kita vertus, egzistuoja ir toks gan gajus socialinis fenomenas kaip prietarai, kuris turi itin didelę įtaką tarpkultūriniam konfliktams tarp ti.

## PRIETARAI KAIP TARPKULTŪRINIŲ KONFLIKTŲ SKATINTOJAI IR PALAIKYTOJAI

Psichologai prietarus apibūdina kaip tendencingą ir priešišką nusistatymą tautos ar etninės grupės atžvilgiu be pakankamų tokiame santykiui pagrindų ar priežasčių. Tarpkultūrinėje komunikacijoje prietarai reiškiasi kaip priešiškas atviras ir neturintis objektyvaus pagrindo nusistatymas kitos kultūros atstovo ar grupės elgesio, laikysenos ar socialinės padėties atžvilgiu. Pagrindinė prietarų atsiradimo priežastis – etninių grupių socialinių, ekonominių ir kultūrinių gyvenimo sąlygų nelygybė. Tai lemia ir ksenofobijos (priešiško) kitataučiams, atvykėliams atsiradimą. Prietarus gimdo nepilnas, dažnai iškreiptas objekto pažinimas. Neretai prietarai tapatinami su stereotipais. Tačiau tai nėra teisinga. Reikėtų skirti prietarus nuo stereotipų.

Stereotipai yra atspindys vieno ar kitų konkrečios kultūrinės grupės bruožų ir požymių, kurie yra būdingi toms grupėms. Galima tarti, jog tai savotiškas grupės apibendrintas vaizdas, tačiau neturintis ypatingo *emocinio vertinimo*. Tuo tarpu prietaras – tai perdėm negatyvus, priešiškas išankstinis visos grupės elgesio vertinimas, turintis emocinį vertinimą. Ryškiausias prietarų pavyzdys – rasizmas, sektantizmas, homofobija, diskriminacija lyties ar amžiaus atžvilgiu ir kita. Kita vertus, nedera pamiršti, kad prietarai, kaip ir stereotipai, yra kultūros reiškiniai: jų atsiradimą lemia ne biologinės, bet socialinės kultūrinės aplinkybės. Prietarai užima svarbią vietą kasdienės kultūros erdvėje, pasižymi dideliu imlumu ir perimamumu, jie perduodami iš kartos į kartą. Savo ruožtu kiekviena

tauta ir kiekviena jos karta kuria savus prietarus ir jų sistemas. Kartais prietarai įjungiami į kultūrą kaip normatyviniai reikalavimai, t.y. kaip griežti nurodymai, kaip dera elgtis vieno ar kito reiškinio, socialinės grupės atžvilgiu. Suprantama, kad prietarai, turintys didelę emocinę kritinę masę, daro didelį poveikį aplinkiniams. Jų negalima nepastebėti ar į juos nereaguoti. Kaip sakėme, prietarai apima gan platų reiškinų spektrą: jie liečia atskirus reiškinius, daiktus, idėjas ir, žinoma, etnines grupes. Jų atžvilgiu yra itin daug prietarų. Todėl dera pasiūlyti jų formavimosi mechanizmą.

Psichologijoje yra nemažai teorijų, aiškinančių prietarų atsiradimą. Viena iš jų – *frustracijos ir agresijos teorija*. Žmogaus psichikoje dėl įvairių priežasčių, sukeltų neigiamų emocijų, sukuriama įtampos būseną – *frustracija*. Ši būseną reikalauja išsiliejimo, jo objektu gali tapti bet kuris žmogus. Kai nesėkmis priežastis frustruojantis individas išvelgia kokioje nors etninėje grupėje, tai savo nepasitenkinimą išlieja ant jos atstovų, prieš kuriuos yra iš anksto nusistatęs priešiška. Pagal šią teoriją prietarai atsiranda kaip žmogaus pastanga nustatyti savo santykį su kitais, kita etnine grupe, ir tuo pačiu įtvirtinti savo *aš* virš kitų. Tokio savęs įtvirtinimo proceso metu pabrėžiamas kito menkavertiškumas ir demonstruojamas priešiškusmas jo atžvilgiu.

Prietarai įsisavinami socializacijos procese, kuomet individas perima vertybes, normas, elgesio modelius. Todėl čia itin didelis tėvų, artimųjų vaidmuo.

Juk individualūs prietariai daugeliu atvejų kyla ne iš tarpkultūrinio bendravimo, bet iš susiklosčiusios socialinėje grupėje, kuriai priklauso individas, prietarų paplitimo. Prietariai vaidina svarbų vaidmenį žmonių kasdiniame gyvenime. Pateikdami reiškinius iškreiptoje šviesoje ir formuodami perdėm negatyvų agresyvų požiūrį į juos, jie skatina negatyvias tarpusavio bendravimo formas, kurios išsilieja į etninius ir tarpkultūrinius konfliktus. Jų mastas didžia dalimi priklauso ir nuo prietarų tipo.<sup>11</sup> Skirtini keli prietarų tipai:

- 1) *nepagrįsti prietariai* – kai atvirai deklaruojama, kad kitos grupės atstovai, jų bruožai, savybės yra žymiai prasčiau nei kitos grupės.
- 2) *simboliniai prietariai* remiasi negatyvia nuostata kitos grupės narių atžvilgiu, kurių puoselėjamos vertybės laikomos grėsmingomis savųjų atžvilgiu.
- 3) *„ilgos rankos“ prietariai* – kai elgiamasi pozityviai su kitos grupės nariais tik tam tikrose situacijose (derybų, formalųjų susitikimų metu), tačiau kasdiniame bendravime demonstruojamas nedraugiškumas.

- 4) *antipatijos prietariai* – kai atvirai demonstruojamas negatyvus požiūris į svetimos grupės atstovus tais atvejais, kai jų elgesys netenkina savos grupės narių.

Prietarams imlūs įvairių sluoksnių ir socialinių grupių atstovai. Tačiau ne visi prietariai yra vienodai paveikūs. Labiausiai gajūs ir paveikūs yra etniniai prietariai. Vyraujantis požiūris į kokią nors etninę grupę keičiasi labai lėtai. Tam reikia laiko ir didelių pastangų. Pietarų kaitai įtakos turi daugelis veiksnių – bendras kultūrinis lygis, visuomenės atvirumas, švietimo politika, ir, žinoma, žiniasklaida, kuri turėtų užtikrinti neiškreiptos informacijos gavimą. Deja, būtent žiniasklaida šiandien neretai ir tampa didžiausia prietarų skleidėja, nes tokiu būdu stengiasi pelnyti skaitytojų ir žiūrovų dėmesį bei populiarumą. Neabejotina, kad stereotipai ir prietariai neretai kaip tik ir skatina tarpkultūrinių konfliktų kilimą. O iškilus konfliktui reikia jį spręsti – užimti tam tikrą poziciją, kurią lemia tarpkultūrinės kompetencijos – jų turėjimas ar neturėjimas.

## TARPKULTŪRINĖS KOMPETENCIJOS

Tam, kad skirtingų kultūrų atstovai pasiektų tarpusavio supratimą, būtinos žinios, gebėjimai ir mokėjimai, kuriuos įprasta vadinti *tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijomis*. Jos rodo tarpasmeninio bendravimo patirties lygį, kuris leidžia sėkmingai bendrauti su partneriais ir siekti tikslų, įveikiant etnocentrizmą ir kultūrinį uždarumą.<sup>12</sup> XX a. 9 dešimtmetyje įsivyravo nuomonė, kad tarpkul-

tūrinės kompetencijas galima įgyti per žinias, gaunamas bendraujant su kitos kultūros atstovais. Šios žinios savo ruožtu buvo skirstomos į *specifines*, kurios išreiškė žinias apie konkrečią kultūrą, ir *bendrąsias*, kurios buvo siejamos su gebėjimu naudotis tokiais komunikaciniais įgūdžiais kaip tolerantiškumas, empatinis klausymasis, bendrų kultūrinių universalijų žinojimas.<sup>13</sup> Nepaisant šio skirs-

tymo akivaizdu, kad tarpkultūrinės komunikacijos sėkmė priklauso nuo abiejų žinių tipų įsisavinimo. Kitaip tariant, gebėjimo ne tik atpažinti, bet ir priimti bei interpretuoti naujas kultūrinės žinias ir tuo būdu įsisavinti naują kultūrą.

Taigi individas tarpkultūriniame bendravime turi gebėti:

- adekvačiai priimti ir interpretuoti skirtingas kultūrinės vertybes,
- sąmoningai stengtis įveikti kliūtis, skiriančias kultūras ir matyti svetimose kultūroje ne tik skirtumus, bet ir bendrumus, bendrus bruožus su savąja kultūra,
- žvelgti į skirtingus kultūrinius reiškinius ir kitų kultūrų atstovus geranoriškai, siekiant juos suprasti,
- gebėti palyginti egzistuojančius etnokultūrinius stereotipus su asmenine patirtimi ir daryti savarankiškas išvadas,
- gebėti kritiškai įvertinti ir keisti savo požiūrį į svetimą kultūrą kaupiantis tarpkultūrinio bendravimo įgūdžiams ir patirčiai,
- stengtis geriau pažinti svetimą kultūrą, kad būtų galima giliau ir kritiškiau įvertinti savąją ir atsakyti vyraujančių stereotipų ir prietarų,
- sisteminti kultūrinio gyvenimo faktus,
- sintetinti ir apibendrinti savo asmeninę tarpkultūrinio dialogo patirtį.<sup>14</sup>

Tarpkultūrinėje kompetencijoje galima išskirti tris lygmenis: kalbinę, komunikacinę ir kultūrinę kompetenciją. Tačiau tik suvienytos šios trys kompetencijos gali užtikrinti sėkmingą tarpkultūrinį dialogą.

*Kalbinė kompetencija.* Tarpkultūrinėje komunikacijoje kalbinė kompetencija reiškia gebėjimą pasirinkti tinkamas kalbines priemones bendravimo situacijoje ir gebėti pakartoti kartą gautą patirtį analogiškose situacijose. Reikia pastebėti, kad kalbinė kompetencija tarpkultūrinėje komunikacijoje, nors ir svarbi, tačiau vaidina santykinį vaidmenį dėl keleto aplinkybių. Pirmiausia vertinant kalbines kompetencijas skirtingų kultūrų atstovai naudoja skirtingus kriterijus. Pvz., britai gana jautriai reaguoja į kalbos švarumą, tuo tarpu amerikiečiams tai nėra svarbiausias dalykas. Kur kas svarbiau žmogaus rodamos pastangos kalbėti ir susikalbėti. Antra, atskirose kultūrose gali nesutapti įsivaizdavimas, kas yra teisingas kalbos vartojimas. Trečia, nedera užmiršti ir tai, kad reikalavimai gimtosios kalbos vartojimui yra visada aukštesni nei svietimos (užsienio) kalbos vartojimui. Tai reiškia, kad svietimos kalbos žinojimas niekada neprilygs gimtosios kalbos žinojimui: visada egzistuos įgimtas savosios kalbos prioritetas. Ketvirta, kompetencijos lygio vertinimai taip pat skiriasi: žmogus gali puikiai vartoti užsienio kalbą buitėje, tačiau neturėti kompetencijos bendrauti su kolegomis profesiniame lygyje. Esant tokiai situacijai, neturėdamas tinkamos kalbinės kompetencijos profesiniame lygyje, žmogus priverstas naudoti buitines sąvokas ir taip mažinti komunikacijos efektyvumą. Todėl tobulas kalbų žinojimas yra svarbus siekiant efektyvaus bendravimo. Tačiau kartu nepakankamas. Būtina mokėti bendrauti su pašnekovu. Kalbinę kompetenciją turi papildyti komunikacinė kompetencija.

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

- gebėjimas interpretuoti specifinius konkrečios kultūros atstovų signalus, kuriais jis reiškia norą bendrauti (ar nebendrauti),
- gebėjimas orientuotis, kokią laiko dalį bendraujant su partneriu reikia skirti klausymuisi ir kokią dalį kalbėjimui, priklausomai nuo situacijos ir kultūrinių bendravimo normų,
- mokėjimas adekvačiai reikšti mintis ir suprasti pašnekovą,
- mokėjimas nukreipti kalbą reikiama linkme,
- gebėjimas teikti ir interpretuoti komunikacinių vaidmenų ir bendravimo užbaigimo signalus,
- išsaugoti malonų ir priimtina tai kultūrai komunikacinį nuotolį,
- gebėjimas pasinaudoti verbalinėmis ir neverbalinėmis kultūros priėmimo priemonėmis,
- gebėjimas prisitaikyti prie komunikantų socialinio statuso ir tarpkultūrinių skirtingumų,
- gebėjimas laiku koreguoti savo elgesį bendraujant su partneriais.<sup>15</sup>

Suprantama, kad minėti komunikacinės kompetencijos raiškos elementai reikalauja nemažų pastangų ir laiko. Kita vertus, komunikacinės kompetencijos lavinimo sėkmė nemaža dalimi priklaus

so nuo individo sugebėjimo absorbuoti svetimą kultūrą, ją įsisavinti, paversti instrumentu siekiant savų tikslų. Taigi būtina ir tai, ką vadiname kultūrine kompetencija.

*Kultūrinė kompetencija* reiškia gebėjimą absorbuoti naujas žinias, vertybines nuostatas, būdingas bendravimo kultūrinei aplinkai. Tam būtina gebėti ištraukti reikiamą kultūrinę informaciją iš įvairių kultūrinių šaltinių (knygų, filmų, politinių reiškinių ir t.t.), juos diferencijuoti pagal reikšmingumą komunikacijai. Tai rodo pašnekovo kultūrinį raštingumą. Jei abiejų partnerių kultūrinis raštingumas daugiau ar mažiau vienodas, tai tik paskatina efektyvų bendravimą. Tačiau ne visada partnerių kultūrinio raštingumo lygis sutampa. Esant dideliame nesutapimui, komunikacijos efektyvumas prastėja ir partneriai jaučia tam tikrą nepatogumą. Tuomet kultūrinės kompetencijos stoka paprastai bandoma kompensuoti gera kalba ir komunikaciniais gebėjimais. Tačiau ne visada tai pavyksta padaryti. Kartais kylanti kultūrinė įtampa – realybė, su kuria reikia susitaikyti. Kita vertus, nedera pamiršti, jog visos tautos, visos kultūros gali gyvuoti tik tuo atveju, jei laikysis tolerancijos principo. Globalizacijos sąlygomis tolerancijos reikalavimas yra objektyvi būtinybė: pasaulis pernelyg įvairus, jame vykstantys procesai įvairių kultūrų vertinami skirtingai. Tokią teisę turi kiekviena kultūra ir šią teisę reikia gerbti. Taigi, ir toleruoti – pripažįstant teisę būti „kitionišku“. Tolerantiškas požiūris į tarpkultūrinę komunikaciją reiškia, kad vieni ar kiti kultūriniai individo ar grupės požymiai yra vieni iš daugelio ir nega-



lima jų absoliutinti, sureikšminti ir tuo labiau jiems aukoti kitas grupes.

Savo ruožtu kiekviena iš minėtų kompetencijų turi tris lygius. *Pirmas kompetencijos lygmuo* – tai bendras suvokimas svetimos kultūros kitoniškumo kaip fakto, to kitoniškumo atpažinimas. *Antras lygmuo* – bandymas tą kitoniškumą palyginti su savąja kultūra, išskiriant panašumus ir skirtumus. *Trečias lygmuo* – bandymas suprasti kitą kultūrą ir jos vertybes, ieškant būdų pelnyti palankumą bendraujant su kitos kultūros atstovais.

Taigi kiekviena iš trijų minėtų kompetencijų gali būti įvardijama ir nusakoma jos raiška trijuose lygmenyse. Minėtų tolerantiškų nuostatų kitų kultūrų atžvilgiu buvimas tarpkultūriniame bendravime rodo individo turimų kompetencijų brandą. Kita vertus, akivaizdu ir tai, kad tarpkultūrinė kompetencija skirtingoms grupėms gali būti nevienoda. Vieni reikalavimai gali būti keliami vadybininkui, kiti – dėstytojui ar vadovui. Nevienodi ir minėtų kompetencijų lygiai, reikalingi siekiant visaverčio bendravimo ir supratimo su kitų kultūrų atstovais.

## TARPKULTŪRINIŲ KOMPETENCIJŲ LYGIAI IR JŲ RAIŠKA

Savo ruožtu kiekviena iš minėtų kompetencijų turi tris lygius. *Pirmas kompetencijos lygmuo* – tai svetimos kultūros kitoniškumo kaip fakto bendras suvokimas, to kitoniškumo atpažinimas. *Antras lygmuo* – bandymas tą kitoniškumą palyginti su savąja kultūra, išskiriant panašumus ir skirtumus. *Trečias lygmuo* – bandymas suprasti kitą kultūrą ir jos vertybes, ieškant būdų pelnyti palankumą bendraujant su kitos kultūros atstovais. Taigi kiekviena iš trijų minėtų kompetencijų gali būti įvardijama ir nusakoma jos raiška trijuose lygmenyse.

*Kalbinė kompetencija.* *Pirmas lygmuo* reiškia, kad žmogus geba naudoti kalbines priemones, kuriomis siekia užmegzti bendravimo ryšius su svetimos kultūros atstovais. Jo svetimos kalbos žinojimas remiasi bendru pagrindinių dalykų išmanymu. Kitaip tariant, jis žino svetimos kalbos pagrindus, tačiau tas žinojimas neleidžia jam laisvai perteikti visus niu-

ansus. *Antras lygmuo* reiškia, kad žmogus yra gerai įvaldęs svetimą kalbą, stengiasi kiek įmanoma tiksliau perduoti minties niuansus, tačiau aiškiai skiria savąją kalbinę erdvę nuo svetimos. *Trečias lygmuo* reiškia, kad žmogus yra puikiai įvaldęs svetimą kalbą, visus jos niuansus ir ne tik jis pats gerai jaučiasi bendraudamas su svetimos kultūros atstovais, bet ir šie jį priima kaip saviškį. Kitaip tariant, lingvistiniu požiūriu jis visiškai įsikultūrina.

*Komunikacinė kompetencija.* *Pirmas lygmuo* reiškia gebėjimą atpažinti specifinius svetimos kultūros atstovo siunčiamus bendravimo signalus. *Antras lygmuo* reiškia gebėjimą adekvačiai reikšti mintis ir suprasti pašnekovą bei valdyti pokalbį priklausomai nuo situacijos ir kultūrinių bendravimo normų. *Trečias lygmuo* reiškia gebėjimą pasinaudoti verbalinėmis ir neverbalinėmis priemonėmis, siekiant koreguoti savo elgesį su partneriais, išsaugoti maloniją ir svetimai

kultūrai priimtina bendravimo nuotolį ir taip pelnyti palankumą.

*Kultūrinė kompetencija.* Pirmas lygmuo reiškia gebėjimą ieškoti ir rasti informaciją apie svetimą kultūrą, su kurios atstovu teks bendrauti, naujas žinias, vertybines nuostatas, reikalingas bendravimui su svetimos kultūros atstovu. Antras lygmuo reiškia gebėjimą aiškiai atskirti savos ir svetimos kultūros ypatumus, juos suvokti ir įvardyti. Trečias lygmuo reiškia gebėjimą maksimaliai absorbuoti svetimą kultūrą, ją įsisavinti ir paversti

instrumentu siekiant savų tikslų bendraujant su jos atstovais.

Minėtos kompetencijos ir nuoseklus jų įgijimas, viena vertus, įgalina sumažinti tarpkultūrinę įtampą ir konfliktų kilimo pavojų, kita vertus, sudaro prielaidas ir skatina ieškoti racionalių abiem pusėms priimtinių sprendimų. Todėl tarpkultūrinių kompetencijų kėlimas yra svarbus kiekvienam konkrečios tautos, etninės grupės atstovui, siekiančiam efektyviai bendrauti ir bendradarbiauti su kitos kultūros atstovais.

## IŠVADOS

Kiekvienos šalies kultūrą sudaro savotiška etninių ir įvairių subkultūrų mozaika. Kiekviena iš šių kultūrų turi savo vertybių ir normų sistemas, elgesio ir pasaulio priėmimo modelius. Tad nenuostabu, kad žmonės, atstovaujantys įvairias kultūrines grupes, neišvengiamai konfliktuoja. Tarpkultūrinių konfliktų kilimo priežasčių diapazonas gana platus: išankstinės nuostatos vertinant partnerio elgesį, kitos kultūros ypatumų nepakankamas žinojimas, kitos kultūros vertybių, normų ir elgesio ypatumų vertinimas per savo „kultūrinius akinius“, ypatingas pasitikėjimas savo nuomone ir savosios kultūros svarbumu, reikšmingumu.

Nors neretai itin mėgstama pabrėžti kultūrų skirtingumą, kaip esminę tarpkultūrinių konfliktų priežastį, tačiau aki vaizdu ir tai, kad realiame gyvenime kultūriniai skirtumai neabejotinai svarbūs, tačiau konfliktus sukelia ir patys bendraujantys individai, kurie skiriasi savo charakterio savybėmis, kultūriniu

bei intelektiniu lygiu. Egzistuoja ir toks gana gajus socialinis fenomenas kaip prietarai – tendencingas ir priešiškas išankstinis nusistatymas be pakankamų tokiame santykiui pagrindų ar priežasčių. Prietarai, turintys didelę emocinę kritinę masę, pateikdami reiškinius iškreiptoje šviesoje ir formuodami perdėm negatyvų agresyvų požiūrį į juos, skatina negatyvias tarpusavio bendravimo formas, kurios išsilieja į etninius ir tarpkultūrinius konfliktus. Nors tų konfliktų mastas ir priklauso nuo prietarų tipo (nepagrįsti, simboliniai, „ilgos rankos“, „antipatijos“), tačiau jų sprendimui lemiamą įtaką turi tarpkultūrinės kompetencijos (kalbinė, kultūrinė, komunikatyvinė). Todėl jų ugdymas/ugdymasis yra svarbi kiekvienos kultūros atstovo priedermė. Tik tai gali sumažinti tarpkultūrinių konfliktų kilimo pavojų ir sudaryti palankias sąlygas bendradarbiavimui, ieškant racionalių ir abiem pusėms priimtinių sprendimų.

## Literatūra ir nuorodos

- <sup>1</sup> Berry James, William, Portinga Ype, Segal Marshall, Dasen Pierre, R. *Cross-cultural Psychology. Research and Applications*. – Cambridge, 1992, p. 85–86.
- <sup>2</sup> Guirdham Maureen. *Communication across Cultures*. – West Lafayette: Palgrave Macmillan, 1999, p. 57–58.
- <sup>3</sup> Banks James A., McGee Cherry A. *Multicultural Education*. – Needham Heights: Allyn and Bacon, 1989, p. 84–85.
- <sup>4</sup> Scollon Ronald, Scollon Saimon. *Intercultural Communication*. – Oxford: Oxford University Press, 1995.
- <sup>5</sup> Cerey James William. *Communication as Culture*. – Boston: Unwin Hyma, 2006, p. 76–77.
- <sup>6</sup> Beth Fisher-Yoshihisa. *Reframing Conflict: Intercultural Conflict as Potential Transformation*. – Washington: Columbia University Press, 2010, p. 26–27.
- <sup>7</sup> Woodward Comer. *Identity and Difference*. – London: Sage/Open University, 2001.
- <sup>8</sup> Banks James A., McGee Cherry. A. *Multicultural Education*, p. 115–116.
- <sup>9</sup> Judith Martin, Nakayama Tomas. *Intercultural Communication in Contexts*. – New York: McGraw – Hill Companies, 2000, p. 112–113.
- <sup>10</sup> Samovar Larry, Porter Richard. *Intercultural Communication: A Reader*. – Belmont: Wadsworth Pub. Co., 2008, p. 89–90.
- <sup>11</sup> Scollon Ronald, Scollon Saimon. *Intercultural Communication*, p. 23–24.
- <sup>12</sup> Tajfel Henri. Social stereotypes and social groups. // *Intergroup Behaviour*, ed. Traner Jeremy, Giles Henry. – Oxford: Oxford University Press, 1984, p. 59–60.
- <sup>13</sup> Stager Robert. *Ethnic Conflict: International Perspectives*. – London: London University Press, 1987.
- <sup>14</sup> Wiseman Richard, Koester Joseph. *Intercultural Communication Competence*. – Newbury Park: Sage, 1993, p. 26–27.
- <sup>15</sup> Садохин Александр Петрович. *Теория и практика межкультурной коммуникации*. – Москва: Высшая школа, 2004, с. 218.