VALDAS PRUSKUS

Tarpkultūrinė komunikacija ir vadyba

VADOVĖLIS

VILNIAUS GEDIMINO TECHNIKOS UNIVERSITETAS

VALDAS PRUSKUS

Tarpkultūrinė komunikacija ir vadyba

V A D O V Ė L I S

Vilnius „Technika“ 2012

UDK 316.7(075.8)
Pr-178

V. Pruskus. Tarpkultūrinė komunikacija ir vadyba: vadovėlis. Vilnius: Technika, 2012. 216 p.

Vadovėlyje supažindinama su tarpkultūrinės komunikacijos ypatumais bendraujant su įvairių kultūrų atstovais, jų mąstysenos ir elgsenos savitumais, suteikiama žinių, padedančių suformuoti pakankamą kultūrinių ir komunikacinių kompetencijų lygį optimaliam tarpkultūriniam bendravimui. Kartu siekiama analizuoti reiškinius ir situacijas, su kuriomis susiduria žmonės, atsidūrę kitos kultūros apsuptyje, ir numatyti galimus jų įveikimo būdus.

Vadovėlis skiriamas studentams, dėstytojams, taip pat visiems, besidomintiems tarpkultūrinės komunikacijos problematika. Autorius tikisi, kad knyga bus naudinga, padės siekti visavertės komunikacijos ir sėkmingo bendravimo bei bendradarbiavimo su skirtingų kultūrų atstovais.

Vadovėlį rekomendavo VGTU Humanitarinio instituto studijų komitetas

Recenzavo: prof. habil. dr. Arūnas Augustinaitis,
Vilniaus Gedimino technikos universitetas

prof. habil. dr. Rita Bieliauskienė,
Mykolo Romerio universitetas

prof. habil. dr. Eugenijus Danilevičius,
Vytauto Didžiojo universitetas

VGTU leidyklos TECHNIKA
1405-S mokomosios
metodinės literatūros knyga
http://leidykla.vgtu.lt

ISBN 978-609-457-315-6
eISBN 978-609-457-316-3
doi:10.3846/1405-S

© Valdas Pruskus, 2012
© VGTU leidykla TECHNIKA, 2012

TURINYS

ĮVADAS 5
TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS ATSIRADIMAS IR RAIDA 8
Tarpkultūrinės komunikacijos apibūdinimas 8
Tarpkultūrinės komunikacijos užuomazgos JAV 10
Tarpkultūrinė komunikacija ES šalyse 13
Tarpkultūrinės komunikacijos įsitvirtinimas Lietuvos švietimo sistemoje 14
Šiuolaikinės tarpkultūrinės komunikacijos tyrinėjimų kryptys 15
KULTŪRA KOMUNIKACIJOS KONTEKSTE 17
Kultūros samprata 17
Kultūros perėmimo ir įsisavinimo (inkultūrizacijos) procesas 22
Formalioji ir neformalioji kultūra: elgesio kultūriniai determinantai ir empatijos galimybės . . . 24
VERTYBĖS IR KULTŪRA 31
Vertybės supratimas 31
Vertybės savybės 35
Vertybės gyvavimo ciklas 39
Vertybės regimosios raiškos elementai 40
Vertybė visuomenės vertybinės saugos ir vystymosi sistemoje 41
Kultūrinės vertybės ir jų vaidmuo tarpkultūrinėje komunikacijoje 43
Kultūrinis identitetas tarpkultūrinės komunikacijos bendravimo kontekste 47
KOMUNIKACIJA IR PAGRINDINĖS JOS FORMOS 54
Komunikacijos samprata 54
Komunikacijos ir bendravimo ryšys 56
Klausymosi reikšmė komunikacijoje 58
Suvokimo svarba komunikacijoje 59
Pagrindinės komunikacijos formos 60
TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS RŪŠYS 64
Verbalinė komunikacija 64
Neverbalinė komunikacija 69
TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS TEORIJOS 82
E. Hallo aukšto ir žemo kultūrų kontekstualumo teorija 82
R. D. Lew'io kultūrų atvirumo pasauliui ir informacijai teorija 85
G. Hofstede kultūrų matavimo teorija 89
E. D. Hirsho kultūrinio raštingumo teorija 126
KULTŪRINIO ŠOKO FENOMENAS 129
Kultūrinio šoko samprata 129
Kultūrinio šoko etapai 132
Veiksniai, turintys įtakos kultūriniam šokui 133
Kultūrinio šoko poveikis atskiroms socialinėms grupėms 134

Kultūrinio šoko privalumai 135
M. Benetto svetimos kultūros įsisavinimo modelis 136

STEREOTIPAI IR PRIETARAI TARPKULTŪRINĖJE KOMUNIKACIJOJE 141
Stereotipo samprata 141
Stereotipų socialinės funkcijos ir reikšmė tarpkultūrinėje komunikacijoje 144
Prietarai tarpkultūrinėje komunikacijoje ir jų ypatumai 145

TARPKULTŪRINIAI KONFLIKTAI IR JŲ SPRENDIMAS 148
Tarpkultūrinių konfliktų kilimo priežastys 148
Konfliktų sprendimo strategijos alternatyvos 151

KULTŪRINIŲ VEIKSNIŲ ĮTAKA SUSITIKIMAMS, DERYBOMS
IR MULTIKULTŪRĖS KOMANDOS FORMAVIMUI 153
Verslo susitikimai: pradžia ir eigos įvairovė 153
Bendravimo aplinka 156
Sprendimų priėmimo ypatumai 158
Diskusijų logika ir elgsenos ypatumai vedant derybas 162
Kūno kalba vedant derybas ir versle 165
Kultūriniai ir etnosocialiniai bendravimo su kitų kultūrų atstovais ypatumai 169
Multikultūrės komandos funkcionavimo ir valdymo ypatumai 188

TARPKULTŪRINĖS KOMPETENCIJOS IR JŲ UGDYMAS 192
Kompetencijos sąvoka ir jos aiškinimai 192
Tarpkultūrinė kompetencija ir pagrindiniai jos elementai 194
Tarpkultūrinės kompetencijos dimensijų lygmenys ir jų raiška 198

LITERATŪRA 201
REKOMENDUOJAMI ŠALTINIAI 202
TRUMPAS VARTOJAMŲ SĄVOKŲ IR TERMINŲ ŽODYNĖLIS 205
DALYKINĖ RODYKLĖ 210

ĮVADAS

Tarpkultūrinė komunikacija yra viena iš jauniausių ir dinamiškiausiai besivystančių mokslų krypčių. Tai dažniausiai lemia spartėjantis visuotinės globalizacijos procesas, apimantis visas žmogaus veiklos sritis – ekonomiką, politiką, na, ir žinoma, kultūrą. Šiuolaikinio pasaulio šalių kultūros praranda savo uždarumą, ribos tarp jų vis sunkiau įvardijamos.

Daugelis tyrėjų (sociologai, politologai, kultūrologai) pastebi, kad globalizacijos procesas skatina ne tik teigiamus pokyčius, bet ir neigiamus reiškinius: silpsta tradiciniai kultūriniai ryšiai tarp tautų, gilėja skirtis tarp etnosų pagal nacionalinius teritorinius požymius, tai sudaro palankią dirvą etniniams ir tarpkonfesiniams konfliktams tarpti. Tad nenuostabu, kad pastaraisiais dešimtmečiais vykstantys spartūs globaliniai pokyčiai paskatino domėjimąsi tarpkultūrine sąveika, siekiant išsiaiškinti, viena vertus, kultūrinį tapatumą lemiančias bazines vertybes, kita vertus, bendravimo ir bendradarbiavimo su kitų kultūrų atstovais galimybes įvairiose srityse ir ypač verslo.

Buvo suprasta, kad tam, jog būtų galima palaikyti būtinus ryšius bendradarbiaujant su įvairiose šalyse veikiančiomis firmomis, pelnyti partnerių pasitikėjimą, reikia ne tik gerai išmanyti tos šalies kalbą, bendravimo ir elgesio normas, standartus, bet ir jų kultūros normas. Kitaip tariant, priartėti prie jų mąstymo, mentaliteto, psichologijos ir elgesio ypatumų suvokimo. O tai savo ruožtu reikalauja paties bendravimo proceso išmanymo, taip pat supratimo leistinų ir neleistinų dalykų, kurie gali padėti arba sutrukdyti pelnyti partnerio pasitikėjimą.

Skirtingų kultūrų atstovų įsiliejimas į šalių darbo rinkas taip pat skatina visapusiškesnį jų mentaliteto bei elgesio ypatumų pažinimą. Tokios informacijos poreikis nuolat didėja.

Viena vertus, jis reikalingas įsiliejantiems į šalies darbo rinką, atsidūrus naujoje kultūrinėje aplinkoje, kuri gerokai skiriasi nuo įprastinės ir kurioje reikia išmokti gyventi ir sugyventi su kitokios kultūrinės patirties žmonėmis. Kita vertus, jis reikalingas ir mums, kuriems vis dažniau tenka darbuotis šalia atvykusiųjų, juos suprasti ir priimti.

Tas priėmimas nėra paprastas ir lengvas procesas. Esmė ta, kad egzistuoja ne tik per ilgą laiką susiformavę kultūriniai stereotipai, kurie mus savaip įrėmina, trukdo pažvelgti ir vertinti kritiškiau, bet ir objektyvūs sunkumai, susiję su kitos kultūros atstovų puoselėjamų vertybių, laiko suvokimo ir elgesio ypatumų pažinimu.

Neabejotina, kad išsamesnis ir visapusiškesnis kitų kultūrų atstovų laiko, gero elgesio ir manierų pažinimas padeda mažinti įtampą tarp įvairių kultūrinių grupių, pelnyti palankumą ir siekti susitarimo su žmonėmis, kurių labai skirtingos laiko, erdvės, autoriteto, vadovavimo ir darbo tvarkos sampratos. Kita vertus, tai leidžia kritiškiau įvertinti ir savosios kultūros unikalumą, atsikratyti stereotipinio mąstymo, etnocentrinio uždarumo, geriau pažinti į Lietuvą atvykstančius gyventi ir dirbti kitų kultūrų atstovus.

Leidinių, ypač mokomojo pobūdžio, parengtų lietuvių autorių šia tematika beveik nėra, išskyrus pavienius tekstus, skelbtus mokslinėje spaudoje. Ligi šiol lietuvių tyrėjų žvilgsnis buvo sutelktas į komunikacijos fenomeną, siekiant išsiaiškinti jo svarbą ir galimybes siekiant efektyvesnio bendravimo ir bendradarbiavimo. Šia proga paminėtini V. Gudonienės (2005), Ž. Pečiulio (2004), V. Baršauskienės, B. Janulevičiūtės-Ivaškevičienės (2005) parengti leidiniai, skirti akademiniam jaunimui. Psichologinius komunikacijos aspektus yra aptaręs P. Želvys (2007).

Pastaraisiais metais domėjimąsi tarpkultūrine komunikacija itin paskatino ES Tarybos sprendimu 2007 m. įsteigtas Europos integracijos fondas (EIF), kurio pagrindinis tikslas – remti valstybių narių pastangas padedant skirtingos ekonominės padėties, socialinių sąlygų, kultūrų, religijų, kalbų ir etninės priklausomybės trečiųjų šalių piliečiams tenkinti apsigyvenimo sąlygas ir palengvinti jų įsiliejimą į Europos šalių visuomenes.

Šio fondo iniciatyva įgyvendinant projektą „Supratimo link“, vykdomą realizuojant trečiųjų šalių piliečių integracijos Lietuvoje 2007 m. metinę programą, Mykolo Romerio universiteto dėstytojų pastangomis buvo parengta metodinė medžiaga „Tarpkultūrinės kompetencijos didinimas bei įvairovės valdymo gebėjimų stiprinimas“ (2009) valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems valstybės ir savivaldybių institucijose bei įstaigose

Nuo 2005 m. Lietuvoje pradėti rengti Tarpkultūrinio mokymo kursai, kuriuose klausytojai – įvairių verslo organizacijų atstovai, vadovai ir darbuotojai – supažindinami su verslo ypatumais kitose šalyse, bendravimo su kitų kultūrų darbuotojais, efektyvaus komandos sudarymo, klientų iš kitų šalių aptarnavimo ir kultūrinės įvairovės valdymo organizacijoje klausimais.

Mokslo žurnaluose, ypač informacijos moksluose, pasirodė daug žymių užsienio autorių straipsnių, skirtų tarpkultūrinei komunikacijai (Kałuża, Golik (2008); Korshuk (2008); Hańderek (2008); Williams (2008); Bujak, Chutnik (2008)).

Tai paskatino ir lietuvių tyrėjus – sociologus, edukologus, vadybos bei komunikacijos specialistus domėtis šia problematika, kreipiant dėmesį tiek į teorinius šios problemos aspektus, aiškinantis tarpkultūrinės kompetencijos sampratą ir įvairius jos raiškos aspektus (Jucevičienė, Paurienė 2010; Pruskus 2002, 2008, 2010), tiek ir praktinius – tarpkultūrinių kompetencijų svarbos gerinant daugiakultūrės komandos darbą įmonėse tyrimus (Jančaitytė ir kt. 2009).Taip pat aiškinantis Lietuvos gyventojų komunikacijos su užsieniečiais ypatumus (Macevičiūtė 2005).

Lietuvos aukštosiose mokyklose vadybą ir komunikacijos mokslus studijuojantis jaunimas vis dažniau baigiamiesiems bakalauro ir magistro darbams renkasi su tarpkultūrine komunikacija susijusias temas. Juos domina dėstytojų tarpkultūrinės kompetencijos (Sakalauskaitė 2007), tarpkultūrinė kompetencija jaunimo nevyriausybinių organizacijų tarptautinės veiklos kontekste (Palaimaitė 2009), daugiakultūrės komandos darbo gerinimas įmonėse (Lalienė 2008) ir kt.

Reikia pasakyti, kad daugiausia tarpkultūrinės komunikacijos tematika yra rašę užsienio autoriai – tiek Vakarų šalių (Olberg 1960; Ellingsworth 1983; Griffin 2000; Gudykunst 1988; Kim 2001; Wiseman 2003; Gudyskunst 1988, 2005; Hall 1959, 1983, Beamer, Varner 2008 ir kt.), tiek Rytų (Садохин 2004; Рот, Коптельцева 2006; Ter-Minasova 2000 ir kt.), kurių darbais, nurodytais leidinio literatūros sąraše, rėmėsi ir šio teksto autorius.

Šio leidinio tikslas – supažindinti su tarpkultūrinės komunikacijos ypatumais bendraujant su įvairių kultūrų atstovais, atskleisti jų mąstysenos ir elgsenos savitumus, suteikti žinių, kurios padėtų suformuoti pakankamą kultūrinių ir komunikacinių kompetencijų lygį optimaliam tarpkultūriniam bendravimui.

Šį tikslą pasiekti padeda ir nagrinėjamos temos, atskleidžiančios įvairius tarpkultūrinės komunikacijos aspektus.

Vadovėlyje supažindinama su tarpkultūrine komunikacija, jos atsiradimu ir sklaida, aptariamas komunikacijos ir kultūros santykis, pateikiama kultūros samprata, atskleidžiamas kultūros ir vertybių santykis bei jos vieta tarpkultūrinės komunikacijos kontekste.

Supažindinama su komunikacijos formomis ir rūšimis, aptariamos pagrindinės tarpkultūrinės komunikacijos teorijos.

Analizuojami reiškiniai, su kuriais susiduria žmonės, atsidūrę kitos kultūros apsuptyje, – tai patiriamas kultūrinis šokas, paplitę stereotipai bei prietarai, kurie gerokai apsunkina bendravimą. Aptariami tarpkultūriniai konfliktai ir jų sprendimo galimybės.

Nagrinėjama kultūrinių veiksnių įtaka susitikimams, deryboms ir daugiakultūrės komandos kūrimui bei funkcionavimui, taip pat tarpkultūrinių kompetencijų ugdymo galimybės.

Kiekviena tema suskirstyta į potėmius. Kiekvieno skyriaus pabaigoje pateikiamas literatūros ir rekomenduojamų šaltinių tolesnėms savarankiškoms studijoms sąrašas. Tai palengvina naudojimąsi leidiniu, o jo pabaigoje pateiktas trumpas vartojamų sąvokų žodynėlis padeda pasitikrinti žinias, geriau suvokti ir įsidėmėti pagrindinius dalykus.

Autorius tikisi, kad ši knyga ne tik padės studentams deramai susipažinti su plačia ir intriguojančia tarpkultūrinės komunikacijos problematika, bet ir taps naudinga, padės siekti visavertės komunikacijos ir sėkmingo bendradarbiavimo su skirtingų kultūrų atstovais.

Autorius