

TARPKULTŪRINIAI KONFLIKTAI: KILIMO PRIEŽASTYS IR KOMPETENCIJŲ VAIDMUO

Valdas Pruskus

Vilniaus Gedimino technikos universitetas, Filosofijos ir politologijos katedra,
Saulėtekio al. 11, LT-100223 Vilnius, Lietuva
El. paštas *politologija@vgtu.lt*

Straipsnyje aptariama tarpkultūrinių konfliktų prigimtis ir jų kilimo priežastys. Atskleidžiamas tarpkultūrinių konfliktų funkcionavimo mechanizmas. Parodoma, kad realiame gyvenime konfliktus sukelia ne tik kultūriniai skirtumai, bet ir patys bendraujantys individai, kurie skiriasi savo charakterio savybėmis bei intelektualiniu lygiu. Aptariamos konfliktų sprendimo alternatyvų galimybės. Pateikiama kompetencijos samprata bei jos aiškinimai užsienio ir lietuvių autorių darbuose. Atskleidžiamas tarpkultūrinę kompetenciją sudarančių elementų tarpusavio ryšys. Parodoma, kad deramas dėmesys tarpkultūrinėms kompetencijoms (kalbinėms, kultūrinėms ir komunikacinėms) įgyti gali tapti veiksminga konfliktų amortizacijos prielaida ir šitaip skatinti visavertį skirtingų kultūrų atstovų bendravimą ir bendradarbiavimą.

Reikšminiai žodžiai: konfliktas, tarpkultūriniai konfliktai, tarpkultūrinė kompetencija, agresija, prietariai, visuomenė, komunikacija.

doi:10.3846/cpc.2013.08

Įvadas

Kiekviena kultūra turi savo vertybių ir normų sistemas, elgesio ir pasaulio suvokimo bei priėmimo modelius. Tad nenuostabu, kad žmonės, atstovaujantys įvairioms kultūrinėms grupėms, neišvengiamai sueina į konfliktą. Tie konfliktai gali būti ilgalaikiai, susiję su tautos, socialinės grupės sąmonėje giliai įsišaknijusiais kultūriniais prietaisais, ir trumpalaikiai, kylantys dėl konjunktūros pasikeitimo santykiuose tarp tautų, kuriuos neretai išprovokuoja valdančiojo elito bandymai pasinaudojant kultūriniais skirtumais siekti savo tikslų.

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 jiems naują kultūrinę terpę jaučiasi nepatogiai ir aplinkinių ne visada geranoriškai priimami. Ir ne vien dėl to, kad darbo rinkoje tampa konkuru-

rentais vietiniams gyventojams, bet ir dėl savito pasaulio suvokimo, atsispindinčio kultūroje, kuri vietiniams dažnai 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 neabejotinai pozityvius dalykus arba bent jau stengtis jų neignoruoti. Atvykėliams tenka įsisąmoninti, jog jie yra svečiai, kuriems dera išiklausyti į šeiminkų raginimus ir neišsiskirti savo elgesiu. Atrodo, kad tai lyg ir suprantama. Tačiau realybėje išlaikyti gerus tarpkultūrinius santykius nėra taip paprasta netgi su tais, kurie jau seniai gyvena šalyje ir yra tapę jos tikraisiais piliečiais, kartu puoselėjančiais ir savo kultūrinės tradicijas bei vertybes.

Daugelis įvairių mokslo šakų tyrėjų jau seniai atkreipė į tai dėmesį (filosofai, psichologai, sociologai, politologai). Tačiau ligi šiol dėmesys daugiausia buvo skiriamas tarpkultūrinių konfliktų poveikio etninės grupės, individo ir visuomenės samonei bei elgsenos modeliams (Berry, Poortinga, Segal, Dasen 1992: 85–86; Maureen 1999: 57–58; Cherry 1989: 84–85 ir kt.).

Žymūs amerikiečių tyrėjai J. Cerey (2006: 76–77) ir B. Fisher-Yoshiba (2010: 26–27), aptardami tarpkultūrinius konfliktus, gana plačiai įvardija jų kilimo priežastis ir pasekmes, lemiančias įvairių 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 kilimo galimybes, jų galią ir gajumą. Kita vertus, tampa savotišku juos amortizuojančiu veiksmu.

Būtent tai ir skatina aiškintis tarpkultūrinių konfliktų prigimtį, jų kilimo priežastis, raiškos ypatumus, kreipiant dėmesį į tarpkultūrinių kompetencijų vaidmenį sprendžiant konfliktus. Toks ir bus šio straipsnio tikslas.

Tarpkultūriniai konfliktai ir jų kilimo priežastys

Šiuolaikinėje konfliktologijoje nėra vienos nuomonės dėl šių konfliktų kilimo priežasčių. Nurodomos įvairios priežastys. Egzistuoja ir įvairūs požiūriai į tarpkultūrinių konfliktų motyvus.

Bene ryškiausias, teigiantis, kad vienų individų nusiteikimas prieš kitus, jų nepriėmimas glūdi pačioje žmogaus prigimtyje, jo instinkte „nepriimti kito“, kaip svetimo man. Propagaujantys šią nuostatą socialdarvinistai teigia, kad gyvenimo dėsniis yra kova už būvį. Ši kova, stebima visame gyvūnijos pasaulyje, ir žmonių visuomenėje pasireiškia įvairaus pobūdžio konfliktais. Žmogui šie konfliktai būtini kaip oras ir vanduo. Per juos žmogus lavėja, tobulėja ir skleidžiasi. Taigi konfliktai suvokiami kaip būtinybė individo socialinei brandai.

Tačiau tyrimai paneigia šią nuostatą. Priešiškus kitataučiams ir kitoms etninėms bendrijoms bei grupėms nėra visuotinis. Jį lemia socialinio pobūdžio priežastys. Tai pasakytina ir apie tarpkultūrinius konfliktus.

Pagrindinė tarpkultūrinių konfliktų priežastis yra skirtumai tarp tautų, kurie gali provokuoti prieštaravimus ir atvirus susidūrimus. Kadangi šiuolaikinė visuomenė kultūros požiūriu nėra vienybė (ir negali tokia būti), tai joje tarp įvairių vertybių ir normų sistemų neišvengiamai susidaro įtampa ir kyla konfliktų.

Tyrėjai skiria kelis tarpkultūrinių konfliktų tipus:

- konfliktai tarp įvairių etninių grupių ir jų kultūrų (pvz., tarp gruzinų ir osetinų, lietuvų, lenkų ir rusų);
- konfliktai tarp religinių grupių (katalikų ir protestantų Šiaurės Airijoje, stačiatikių ir unitų Ukrainoje, sunitų ir šiitų islamo šalyse);
- konfliktai tarp skirtingoms subkultūroms priklausančių kartų;
- konfliktai tarp tradicijos ir novacijų kultūroje;
- konfliktai tarp skirtingų lingvistinių bendruomenių ir jų atstovų (dėl kalbinių barjerų ir interpretacijos klaidų) (Садохин 2004: 186).

Taigi tarpkultūrinių konfliktų kilimo priežasčių diapazonas gana platus. Pažymėtina tai, kad konfliktą gali išprovokuoti ne tik partnerio, su kuriuo bendraujama, nepakankamas kalbos mokėjimas, bet ir gilesnės priežastys, kurias kartais sunkiai gali įvardyti ir patys bendraujantys asmenys. Tos priežastys glūdi pasąmonės lygmenyje, tačiau būtent jos neretai skatina konfliktus.

Negalima vertinti konfliktus vien tik kaip destruktvią komunikacijos proceso jėgą ir iš esmės ją neigti. Pagal pozityvaus konflikto teoriją, konfliktai yra neišvengiama ir būtina kasdieninio gyvenimo sąlyga, tačiau nebūtinai turi tapti disfunkcine jėga.

Egzistuoja daugybė konflikto apibrėžčių. Bendriausia prasme konfliktas – tai situacija, kai du žmonės nesutaria dėl veiksmų, kurių vienas

iš jų imasi, arba kai jis nenori, kad tų veiksmų būtų imtasi. Taigi galima tarti, kad konfliktas – tai interesų nesutapimas, prieštaravimas tarp jų.

Konfliktai gali būti vienašaliai ir dvišaliai. Vienašalis konfliktas – tai tokia situacija, kai nusiskundimų turi tik viena šalis. Dvišalis konfliktas – toks, kuriame kiekviena šalis ko nors nori iš kitos. Tokiu būdu jai daro spaudimą, nepaisydama pastarosios pateiktų argumentų ir šitaip apsunkindama tarpusavio bendravimą.

Kadangi mums rūpi tarpkultūriniai konfliktai, tai kreipsime dėmesį į tuos aspektus, kurie turi įtakos tarpkultūrinei komunikacijai – konfliktus, kurie tą komunikaciją griauia.

Konfliktai turi dinaminį pobūdį, jie kyla iš įvykių, kuriuos skatina besikeičiančios aplinkybės. Konflikto kilimą galima nusakyti tokia schema: *dalykų, reišikinių padėčių – 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.

Bendraujant su kitos kultūros atstovais, pagrindinės įtampų ir konfliktų atsiradimo priežastys būna tokios:

- išankstinės nuostatos vertinant partnerio elgesį;
- nepakankamas kitos kultūros ypatumų žinojimas;
- kitos kultūros vertybių, normų ir elgesio ypatumų vertinimas per savo „kultūrinius akinius“;
- perdėtas pasitikėjimas savo nuomone ir savosios kultūros svarbumu, reikšmingumu;
- prietarų gajumas ir kt.

Kaip vyksta perėjimas iš konfliktinės situacijos į konfliktą, nėra aiškiai įvardijama ir specialioje mokslinėje literatūroje. Įvairūs autoriai šį perėjimą aiškina savaip. Antai A. Sadochinas nurodo, kad perėjimas iš konfliktinės situacijos į konfliktą vyksta per dalyvaujančiųjų bendravimo procese suvokimą, kad šie jų santykiai yra prieštaringi, o interesai – skirtingi (Садохин 2004: 187). Tokiu būdu konfliktas tampa įsisąmonintu prieštaravimu, kuris kelia įtampą, ga-

liausiai peraugančią į konfliktą. Iš čia išplaukia, kad konfliktų sukelėjai yra socialiniai aktoriai, kai patys situaciją apibūdina kaip konfliktinę. Todėl galima kalbėti apie tai, kad jų komunikacijos (bendravimo) procese atsirado įtampa, kuri tapo konfliktinė.

Daugelis tyrėjų nurodo tokias atsiradusios įtampos tarpkultūrinio bendravimo procese pagrindines priežastis:

- diferencijuojantis kultūrinių vertybių rinkinio skirtingose kultūrose pobūdis – kiekviena atskirai paimta kultūrinių vertybių sistema yra būdinga nustatytai socialinei grupei (todėl jos atstovas visada bus išskirtinis ir kels rūpesčių bendraujant);
- socialinių santykių konfigūracijos netikslumas – vienas ir tas pats žmogus yra skirtingų socialinių grupių narys, ir kiekvienos atskirai paimtos individų poros santykis negali būti tiksliai apibrėžtas, žiūrint iš socialinio statuso pusės. Todėl tai gali tapti įtampų bendraujant priežastimi;
- dominuojančios ideologijos buvimas kultūrinėse grupėse – tai gali apsunkinti bendravimą.

Galima būtų išskirti tokias 3 pagrindines tarpkultūrinių konfliktų kilimo priežastis:

- 1) asmeninės – komunikantų asmeninės savybės, jų asmens bruožai, charakteris;
- 2) socialinės – socialiniai santykiai (tarpasmeniniai santykiai);
- 3) organizacinės – organizaciniai santykiai.

Asmeninės priežastys. Tai asmens savybės – prietariai, pasipūtumas, nelankstumas, karjerizmas, valdžios siekimas. Žmonės, kuriems būdingi šie bruožai, neretai ir sukelia konfliktus.

Socialinės priežastys. Konfliktus skatina stipri konkurencija, nepakankamas gabumų pripažinimas ir 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 perstruktūrizavimas.

Konfliktai dažniausiai kyla tarp žmonių, kurie yra glaudžiai tarpusavyje susiję įvairiais ryšiais ir interesais (pvz., verslo partnerių, draugų, kolegų). *Kuo tie santykiai yra glaudesni, tuo didesnė tikimybė, kad kils konfliktai.* Tai pasakytina tiek apie formalius, tiek ir neformalius santykius. Taigi tarpkultūrinio bendravimo procese konfliktus gali provokuoti ne tik kultūriniai skirtingumai, bet ir minėtosios asmeninės, socialinės ir organizacinės priežastys.

Neretai kaip esminę tarpkultūrinių konfliktų priežastį itin mėgstama pabrėžti kultūrų skirtingumą. Tačiau akivaizdu ir tai, kad realiaame gyvenime, nors kultūriniai skirtumai neabejotinai reikšmingi, konfliktus sukelia ir patys bendraujantys individai. Jie skiriasi savo charakterio savybėmis, kultūriniu ir intelektualiniu lygiu. Tie dalykai savo ruožtu ir tampa rimtu kliuviniu efektyviai komunikacijai užtikrinti. Iškilusius konfliktus būtina spręsti. Tai reiškia užimti jų atžvilgiu tam tikrą poziciją.

Konfliktų sprendimo strategijos alternatyvos

Šiuolaikinės konfliktologijos teorijose ir praktikoje yra taikoma nemažai konfliktų sprendimo būdų bei jų valdymo metodų. Dažniausiai nurodomos tokios konflikto sprendimo strategijos alternatyvos sprendžiant konfliktus:

1. *Stengtis išvengti konflikto* (palikime tai kol kas ramybėje). Kada nėra asmeninio noro bendradarbiauti su kitais sprendžiant problemas. Tai pasyvus bendravimo būdas, kuriuo nesiekama bendrauti, bet ieškoma galimybės konfliktą nutylėti, apeiti, tikintis, kad anksčiau ar vėliau jis išsprends savaime. Šiuo atveju pralaimi abi pusės.

2. *Griebtis jėgos metodų* (kas stipresnis, tas ir teisus). Kada egzistuoja didelis suinteresuotumas greitu ir teigiamu problemos sprendimu, neatsižvelgiant į kitos šalies pozicijas. Tai aktyvus, agresyvus metodas, nesiekiantis bendradarbiavimo, bet greito ir sau naudingo

problemos, konflikto sprendimo, neatsižvelgiant į teisėtus kitos pusės norus. Toks spaudimas neretai padeda pasiekti tikslą, bet tik trumpam. Be to, ilgai jis kenkia reputacijai ir sėja nepasitikėjimo sėklas.

3. *Siekti bendradarbiavimo* (spręskime tai bendromis jėgomis). Tai aktyvus, orientuotas į bendradarbiavimą būdas. Šiuo atveju abi pusės siekia savų tikslų, keičiasi informacija, nuomonėmis ir ieško kompromiso. Kiekvienas konflikto dalyvis čia turi lygias teises, kiekvienas gali pareikšti savo nuomonę, kiekvienam rodomas pasitikėjimas.

4. *Nuolaidumas* (tebūnie jūsų teisybė). Tai pasyvus, bet orientuotas į bendradarbiavimą metodas, kai darant nežymias nuolaidas partneriui netgi savų interesų sąskaita, stengiamasi nuraminti jo nepasitenkinimą, išlaikyti bendradarbiavimo dvasią ir jį tęsti, tikintis ilgai didesnio supratimo ir dividendų ateityje.

5. *Ieškoti kompromisinio sprendimo* (nuolaida už nuolaidą). Derėtis, daryti nuolaidas, reikalauti nuolaidų iš kitos pusės, kol galiausiai bus rastas abiem pusėms priimtinas sprendimas. Tai konstruktyvių abipusių nuolaidų metodas. Atsisakant savų kategoriškų reikalavimų, siekiama abiem pusėms priimtino sprendimo. Šiuo atveju pralaimėjusiųjų nėra.

6. *Bandyti pažvelgti į situaciją iš kitos šalies pozicijos*. Stengtis suvokti tos šalies situaciją, jos veikimo laisvės ribas ir atsižvelgti į tai keliant savo reikalavimus.

Svarstant minėtąsias konfliktų sprendimo alternatyvas, patariama laikytis dešimties *konfliktų dekalogo* taisyklių:

- 1) bendrauti su partneriu aiškiai ir ramiai;
- 2) atskirti savo „Aš“ (Ego) nuo konfliktinės situacijos, pasirengti draugiškai, abiejų šalių pasirinktu būdu išspręsti nesutarimus;
- 3) paskirti problemai, konfliktui tiek laiko, kiek būtina jį suvokti ir įsijausti į partnerio padėtį;
- 4) nesiginčyti dėl smulkmenų ir su tuo, su kuo ginčytis beviltiška;
- 5) vengti būti kategoriškam;
- 6) siekti ne nugalėti, bet rasti tiesą;

- 7) pripažinti savo klaidas;
- 8) nekerštauti;
- 9) sprendžiant konfliktus, kur įmanoma, panaudoti humorą kaip priemonę įtampai sumažinti ir žmogiškiesiems santykiams palaikyti;
- 10) būti doram ir jautriam, nes tikra stiprybė – tai pasikliauti pačiu savimi, o ne susidariusia padėtimi.

Tarpkultūrinių konfliktų sprendimas labai priklauso nuo dalyvaujančių konflikte asmenų kultūros ypatumų. Suprantama, kad tokiu atveju jų elgesys konkrečioje konfliktinėje situacijoje labai skirsis. Jam įtakos turės ne tik asmeninės savybės (temperamentas, charakteris ir pan.), bet ir kultūriniai determinantai (vertybės, tradicijos, papročiai ir pan.). Todėl, siekiant konstruktyvaus ir efektyvaus bendravimo, būtina ne tik juos pažinti, bet ir užimti jų atžvilgiu tam tikrą poziciją, kurią lemia tarpkultūrinės kompetencijos turėjimas ar neturėjimas.

Kompetencijos sąvoka ir jos aiškinimai

Didžiajame lietuvių kalbos žodyne pateikiamos dvi žodžio *kompetencija* reikšmės: klausimų ar reiškinių sritis, kurią kas gerai išmano ir darbuotojo ar įstaigos veikimo sritis ir įgaliojimų apimtis (*Dabartinės lietuvių kalbos žodynas* 2000: 322). Šios abi reikšmės nedaug nutolsta nuo pirminės su lotyniškąja žodžio kilme susijusios reikšmės (lot. *competentia* – priklausomybė pagal teisę), tačiau čia atsiranda „gero išmanymo“ kategorija. Kompetentingas (lot. *competens* – atitinkantis, sugebančias, gerai ką žinantis, nusimanantis, turintis teisę ką spręsti ir daryti (*Tarptautinių žodžių žodynas* 1985). Kaip veiksmazodis lot. *competo, competare* reiškia kartu siekti ko nors, atitikti, susiderinti, būti tinkamu, gebėti. Todėl neatsitiktinai *kompetencija* V. Vaitkevičiūtės *Tarptautinių žodžių žodyne* (Vaitkevičiūtė 2001: 245) apibrėžiama kaip funkcinis gebėjimas adekvačiai atlikti tam tikrą veiklą, turėti jai pakankamai žinių, įgūdžių ir energijos bei kurio nors organo ar pareigūno teisių ir pareigų, kurias numato to organo sta-

tutas ar nuostatai, visuma. Be to, autorė pažymi, kad asmens statusas lemia jo kompetencijos reikšmingumą. Kompetencijos reikšmingumą pabrėžia ir V. Žydzūnaitė. Ji išryškina tris kompetencijos dimensijas: fizinė sveikatos dimensija (funkcinis asmens pajėgumas, energingumas); profesinės veiklos dimensija (žinios ir įgūdžiai, lemiantys profesinės veiklos adekvatumą); įgalinimo dimensija (asmens socialinis statusas, lemiantis kompetencijos vystymą) (Žydzūnaitė 2005: 287).

L. Jovaiša kompetenciją nusako kaip gebėjimą pagal kvalifikaciją, žinias, įgūdžius gerai atlikti veiklą, galiojimų turėjimą ką nors daryti ir kvalifikuotą žinojimą (Jovaiša 1993: 32). Platesnis *kompetencijos* sąvokos prasmų spektras pateikiamas *Profesinio rengimo terminų aiškinamajame anglų-lietuvių kalbų žodynėlyje praktikams* (1998). Jame išskiriamos šios kompetencijos sąvokos:

- gebėjimas pagal kvalifikaciją, žinias, įgūdžius gerai atlikti veiklą;
- būtinų žinių ir gebėjimų turėjimas, gebėjimas atlikti praktinius veiksmus darbo vietoje;
- gebėjimas atlikti ką nors gerai ir efektyviai;
- gebėjimas taikyti žinias, įgūdžius ir supratimą, atliekant darbą pagal darbdavių reikalaujamus standartus (*Profesinio rengimo terminų aiškinamasis anglų-lietuvių kalbų žodynelis praktikams* 1998).

Šios pateiktos prasmės atskleidžia svarbų aspektą: *kompetencija visada siejama su veikla*, kurioje atsiskleidžia žmogaus žinojimas, įgūdžiai, ir mokėjimas juos pritaikyti įgyvendinant praktines užduotis (Grėbliauskienė, Večkienė 2004: 29).

Tarp užsienio tyrėjų taip pat egzistuoja nuomonių pliuralizmas bei atotrūkis tarp sąvokos naudojimo bendrinėje ir mokslinėje kalboje. *Kembridžo tarptautiniame žodyne* (1995) kompetencija apibūdinama kaip gebėjimas kažką atlikti priimtinu lygiu.

Amerikiečių mokslininkų D. R. Moore, M. I. Cheng ir R. J. Dainty (2002) teigimu, kompetenciją galima apibrėžti kaip sugebėjimą

ir pasirengimą (*willingness*) atlikti užduotį. Jie kompetenciją laiko pagrindine asmens charakteristika, kuri pasireiškia efektyviu veiklos atlikimu darbe.

Mokslininkai G. Krogh ir J. Roos (1996), remdamiesi loginio, matematinio mąstymo principais, pažymi, kad kompetencija yra žmogiškojo kapitalo dalis. Kompetencijos ir žmogiškojo kapitalo ryšys grindžiamas žinių kokybės lygiu. Kitaip tariant, kuo daugiau individas turi žinių, tuo yra didesnė jo kompetencija ir todėl yra aukštesnė jo žmogiškojo kapitalo kokybė.

Atsižvelgiant į žinių sudėtingumą, šie mokslininkai kompetenciją klasifikuoja į neapibrėžtąsias *tacit* ir apibrėžtąsias *explicit* žinias (1 pav.).

Iš šio kompetencijos modelio matomos apibrėžtųjų ir neapibrėžtųjų žinių formos.

Apibrėžtosios žinios yra lengvai koduojamos, išreiškiamos, kaupiamos, santykinai lengvai perduodamos. Šios žinios yra pakankamai lengvai prieinamos. Dar kitaip jos yra vadinamos teminėmis, išreikštomis, migracinėmis, artikuliuotomis. Apibrėžtosios – tai žinios, išreikštos simboliais, kuriais jos gali būti perduodamos žmonėms (pvz., knygos, paskaitų lankymas, duomenų bazių panaudojimas ir t. t.). Į apibrėžtųjų žinių sampratą įeina tokie elementai kaip *žinoti ką* (*know – what*) ir *žinoti kodėl* (*know – why*).

Neapibrėžtųjų (neapčiuopiamųjų) žinių samprata kompetencijos modelyje pateikiama kaip patirtis, požiūriai ir vertybės. Kitaip

tariant, nuo individo kompetencijos vienoje ar kitoje srityje priklauso jo atliekamų funkcijų kokybė. Neapibrėžtos žinios yra įgyjamos darbo ir mokymosi proceso metu, todėl yra nusakomos kaip patirtis. Prie neapčiuopiamųjų žinių grupės priskiriama žmogaus intuicija, talentas, kažkas daugiau nei gali būti suvokiama protu. Jas galima traktuoti kaip pažinimą, kuriam reikalinga patirtis, tam tikras mąstymo būdas, išmintis ir t. t. (Krogh, Roos 1996: 110). Neapibrėžtosios žinios apima įgūdžių ir sugebėjimų visumą.

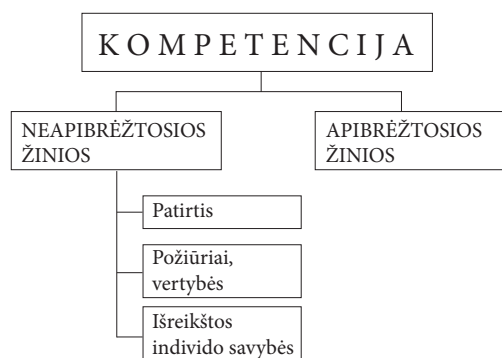
Pasak amerikiečių mokslininkų A. Troter ir N. Ellison (1997), *kompetencija yra įgūdžiai, gebėjimai ir charakteristikos, išryškėjantys žmonių veikloje, siekiant sėkmingo rezultato, kai jie atlieka tam tikras užduotis ir veikia tam tikromis sąlygomis*. Taigi kompetencija apima dvi iš esmės skirtingas reikšmes.

Tyrinėtojai kalba apie dvigubą kompetencijos fenomeno prasmę. Viena vertus, tai yra elgsena, kurią suskaldžius į atskiras dalis (fragmentuota kompetencija) galima stebėti ir įvertinti darbo vietoje. Kitaip tariant, *įvertinti žmogaus pasirengimą ir gebėjimą atlikti tam tikras užduotis*. Kita vertus, tai holistinė kompetencija, t. y. gebėjimas įvertinti naują situaciją (neprognozuojamą, netikėtą), pasirinkti tinkamus veiklos metodus ir nuolat integruoti dalykines ir profesines žinias. Kompetencijos holistiškumas pabrėžia žmogaus savybes ir vertybes, požiūrį į save kaip profesionalą ir gebėjimą veikti neapibrėžtoje veiklos situacijoje. Kaip pastebi P. Jucevičienė ir A. Liepaitė, holistinė kompetencijos samprata akcentuoja gebėjimą perkelti žinias ir įgūdžius į naujas situacijas ir jose kompetentingai veikti (Jucevičienė, Liepaitė 2000).

Pagal šią koncepciją kompetenciją sudaro trys sudedamieji elementai:

- žinios, gebėjimai, įgūdžiai;
- asmeninės savybės;
- požiūriai ir vertybės.

Jiems būdingi glaudūs tarpusavio ryšiai ir sąveika. Ši koncepcija pateikia gana aiškią kompetencijos struktūrą, atitinkančią, kaip vėliau matysime, ir tarpkultūrinės kompetencijos



1 pav. Kompetencijos modelis

sampratą, nors dėl pačios tarpkultūrinės kompetencijos apibrėžties tarp tyrėjų nėra vienos nuomonės.

Tarpkultūrinė kompetencija ir pagrindiniai jos elementai

Mokslinėje literatūroje sutinkami įvairūs tarpkultūrinės kompetencijos įvardijimai. Žymūs šio fenomeno tyrėjai R. L. Wiseman ir J. Koester (1993: 26–27) tarpkultūrinės komunikacijos elementais įvardija žinias, įgūdžius ir nuostatas. Kiti autoriai (Samovar, Porter 1997: 25–26) šią tarpkultūrinės kompetencijos reikšmę apibūdina taip:

- komponentų rinkinys, kurį sudaro įvairios kilmės įvairiai pasireiškiančios *žinios, gebėjimai, savybės*, nuostatos, veikiantys pažintinius ir elgsenos procesus tarpkultūriniame kontekste;
- individo *gebėjimas efektyviai dirbti įvairialypėje aplinkoje*;
- remiantis žiniomis, įgūdžiais ir nuostatomis įgytas *individo gebėjimas efektyviai dirbti skirtingų kultūrų sąveikos kontekste, kuris pasiekiamas sėkmingai tarpininkaujant (mediacija) ir tobulinant gebėjimus*.

R. D. Moore, M. I. Cheng ir R. J. Dainty (2002: 34–37) pateikia tokius pagrindinius tarpkultūrinės kompetencijos komponentus, kurie gali būti laikomi tarpkultūrinės kompetencijos pagrindu: kognityvūs sąmoningo elgesio komponentai – žinios; efektyvūs sąmoningo elgesio komponentai – emocijos. Tarpkultūrinę kompetenciją jis apibūdina kaip pusiausvyros paiešką tarp savo ir kitų interesų bei poreikių, kurie kyla iš skirtingų kultūrinių kontekstų.

Taigi tarpkultūrinė kompetencija, anot jo, yra gebėjimas atpažinti kitų kultūrų aspektais išplėstas elgsenos ribas, tarp kultūrų esančius skirtumus bei bendrumus ir visa tai sėkmingiau panaudoti interakcijai, kylant tarpkultūriniams susikirtimams. Kad sėkmingai vyktų tarpkultūrinis bendradarbiavimas, būtinas supratimas apie kitas kultūras. Galima tarti, kad pirmoji tarpkultūrinės kompetencijos turinio dalis

galėtų būti įvardijama kaip pasirengimas ir gebėjimas suprasti kitą kultūrą, o pastaroji visada lyginama su savąja, stengiantis surasti bendrumus ir skirtumus.

Antroji tarpkultūrinės kompetencijos turinio dalis galėtų būti įvardijama kaip gebėjimas prieš tiesioginį kontaktą su kitos kultūros atstovu gauti informaciją apie jo kultūroje priimtus mąstymo ir veikimo būdus, kad būtų galima elgtis adekvačiai tai kultūrai.

Apibendrinus daugelio tyrėjų išsakytas mintis, galima teigti, kad individas tarpkultūrinio bendravimo procese turi gebėti:

- adekvačiai priimti ir interpretuoti skirtingas kultūrinės vertybes;
- sąmoningai stengtis įveikti kultūras skiriančias kliūtis ir matyti svetimoje 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 svetimas kultūras, kaupiantis tarpkultūrinio bendravimo įgūdžiams ir patirčiai;
- stengtis geriau pažinti svetimą kultūrą, kad būtų galima giliau bei kritiškiau įvertinti savąją kultūrą ir atsisakyti vyraujančių stereotipų bei prietarų;
- sisteminti kultūrinio gyvenimo faktus;
- sintetinti ir apibendrinti savo asmeninę tarpkultūrinio dialogo patirtį.

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

Kalbinė kompetencija. Tarpkultūrinėje komunikacijoje kalbinė kompetencija reiškia gebėjimą bendraujant pasirinkti tinkamas kalbines priemones ir gebėti, susidarius analogiškomis situacijoms, pakartoti gautą patirtį. Kalbinė kompetencija tarpkultūrinėje komuni-

kacijoje, nors ir svarbi, tačiau vaidina santykinį vaidmenį dėl keleto aplinkybių.

Pirma, vertindami kalbines kompetencijas, skirtingų kultūrų atstovai naudoja skirtingus kriterijus. Pavyzdžiui, britai gana jautriai reaguoja į kalbos švarumą, tuo tarpu amerikiečiams tai nėra svarbiausias dalykas. Jiems kur kas svarbesnės žmogaus rodomos pastangos kalbėti ir susikalbėti.

Antra, įvairiose kultūrose gali nesutapti įsivaizdavimas, kas yra teisingas ar neteisingas kalbos vartojimas.

Trečia, nederu užmiršti ir tai, kad gimtosios kalbos vartojimui keliami reikalavimai visada yra aukštesni nei svetimos (užsienio) kalbos vartojimui. Tai reiškia, kad svetimos kalbos mokėjimas niekada neprilygs gimtosios kalbos mokėjimui: visada egzistuos įgimtas savosios kalbos prioritetas.

Ketvirta, taip pat skiriasi ir kompetencijos lygio vertinimai: žmogus gali puikiai vartoti užsienio kalbą buityje, tačiau neturėti kompetencijos bendrauti su kolegomis profesiniame lygyje. Esant tokiai situacijai, neturėdamas tinkamos kalbinės kompetencijos profesiniame lygyje žmogus priverstas naudoti buitines sąvokas, tuo mažindamas komunikacijos efektyvumą. Todėl, siekiant efektyvaus bendravimo, yra svarbus tobula kalbų mokėjimas. Būtina mokėti bendrauti su pašnekovu. Kalbinę kompetenciją turi papildyti komunikatyvinė 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);
- sugebėjimas orientuotis, kokią laiko dalį, bendraujant su partneriu, reikia skirti klausymuisi ir kokią dalį kalbėjimui, atsi-

žvelgiant į situaciją ir kultūrinės bendravimo normas;

- mokėjimas adekvačiai reikšti mintis ir suprasti pašnekovą;
- mokėjimas nukreipti kalbą reikiama linkme;
- gebėjimas teikti ir interpretuoti komunikacinių vaidmenų ir bendravimo užbaidymo signalus;
- išsaugoti malonią ir priimtina tai kultūrai komunikacinę distanciją;
- gebėjimas pasinaudoti verbalinėmis ir neverbalinėmis kultūros priėmimo priemonėmis;
- sugebėti prisitaikyti prie komunikantų socialinio statuso ir tarpkultūrinių skirtingumų;
- gebėjimas laiku koreguoti savo elgesį, bendraujant su partneriais.

Suprantama, kad minėtieji komunikacinės kompetencijos raiškos elementai reikalauja nemažų pastangų ir laiko. Kita vertus, komunikacinės kompetencijos lavinimo sėkmė labai priklauso nuo individo sugebėjimo absorbuoti svetimą kultūrą, ją įsisavinti, paversti instrumentu, siekiant savų tikslų. Taigi būtina ir tai, ką vadiname kultūrine kompetencija.

Kultūrinė kompetencija. Ji reiškia sugebėjimą absorbuoti naujas žinias, vertybines nuostatas, būdingas bendravimo kultūrinei aplinkai. Tam būtina gebėti ištraukti iš įvairių kultūrinių šaltinių (knygų, filmų, politinių reiškinių ir t. t.) reikiamą kultūrinę informaciją ir pagal reikšmingumą komunikacijai diferencijuoti šaltinius. Tai rodo pašnekovo kultūrinį raštingumą. Jei abiejų partnerių kultūrinis raštingumas daugmaž vienodas, tai tik paskatina efektyvų bendravimą. Tačiau ne visada partnerių kultūrinio raštingumo lygis sutampa. Esant ženkliam 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 yra realybė, į kurią reikia atsižvelgti. Kita vertus, nederu pa-

miršti, jog visos tautos ir kultūros gali gyvuoti tik tuo atveju, jei laikysis tolerancijos principo. Globalizacijos sąlygomis tolerancijos reikalavimas – objektyvi būtinybė, nes pasaulis pernelyg įvairus, o jame vykstantys procesai įvairių kultūrų skirtingai vertinami. Tokią teisę turi kiekviena kultūra ir šia teisę reikia gerbti. Taigi, ir toleruoti – pripažįstant teisę būti „kitoniškam“. Tolerantiškas požiūris į tarpkultūrinę komunikaciją reiškia, kad vieni ar kiti kultūriniai individo ar grupės požymiai yra vieni iš daugelio ir negalima jų absoliutinti, sureikšminti ir aukoti jiems kitų grupių požymių.

Daugelis tyrėjų nurodo, kad tolerantiškas požiūris į svetimą kultūrą grindžiamas tokiomis nuostatomis:

- vertink kitą kultūrą, kaip tu norėtum, kad būtų vertinama tavo gimtoji kultūra;
- nespřsk apie kitos kultūros vertybes, papročius per savosios kultūros vertybių ir papročių prizmę;
- stenkis suprasti svetimos kultūros vertybių pagrindą;
- niekada nelaikyk savos religijos viršesne už kitas;
- bendraudamas su kitos religijos atstovais, stenkis suprasti ir gerbti tą religiją;
- stenkis suprasti kitų tautų maisto ruošimo ir svečių priėmimo papročius, susiklosčiusius dėl specifinių jų gyvenimo sąlygų ir išteklių;
- gerbk kitose kultūrose priimtą aprangą;
- nerodyk nepasitenkinimo dėl kvapų, kurie kitos kultūros atstovams gali būti malonūs;
- nežiūrėk į žmogų iš aukšto, jeigu jo akcentas skiriasi nuo tavojo;
- nevertink žmogaus pagal odos spalvą;
- suprask, kad kiekviena kultūra, kokia maža ji bebūtų, turi ką pasiūlyti pasauliui, nėra tokios kultūros, kuri turėtų monopolį nustatyti pasaulinės kultūros standartus;
- nebandyk pasinaudoti savo aukštu statusu, siekdamas paveikti kitų kultūrų atstovų elgesį tarpkultūrinio bendravimo metu;

– visada atmink, kad jokie moksliniai duomenys nepatvirtina vienos etninės grupės viršenybės prieš kitą.

Minėtųjų tolerantiškų nuostatų kitų kultūrų atžvilgiu buvimas tarpkultūrinio bendravimo procese rodo individo turimų kompetencijų brandą. Kita vertus, akivaizdu ir tai, kad tarpkultūrinė kompetencija skirtingoms grupėms gali būti skirtinga. Vieni reikalavimai gali būti keliami vadybininkui, kiti – dėstytojui ar vadovui. Skirtingi ir minėtųjų kompetencijų lygiai, reikalingi siekiant visaverčio bendravimo ir supratimo su kitų kultūrų atstovais.

Tarpkultūrinės kompetencijos dimensijų lygiai ir jų raiška

Galima išskirti tris tarpkultūrinės kompetencijos dimensijas: kalbinę komunikaciją, komunikacinę ir kultūrinę. Tačiau tik vienybėje šios trys tarpkultūrinės kompetencijos dimensijos gali užtikrinti sėkmingą tarpkultūrinį dialogą.

Savo ruožtu kiekviena iš minėtųjų kompetencijų dimensijų turi tris lygius.

Pirmasis lygis – tai bendras svetimos kultūros kitoniškumo kaip fakto suvokimas ir to kitoniškumo atpažinimas.

Antrasis lygis – tai bandymas tą kitoniškumą palyginti su savąja kultūra, išskiriant panašumus ir skirtumus.

Trečiasis lygis – tai bandymas suprasti kitą kultūrą ir jos vertybes, ieškant būdų pelnyti palankumą, bendraujant su kitos kultūros atstovais.

Taigi kiekviena iš trijų minėtųjų kompetencijų gali būti įvardijama ir nusakoma jos raiška trijuose lygmenyse (žr. 1 lentelę).

Suprantama, kad tarpkultūrinės kompetencijos ugdymasis yra kiekvieno individo, siekiančio efektyviai bendrauti su kitos kultūros atstovais, nuolatinis rūpestis, reikalaujantis ir laiko, ir pastangų. Jis gali tapti veiksminga priemone, padedančia užtikrinti visavertį ir pagarbų bendravimą ir buvimą drauge pliuralistinėje visuomenėje, sumažinti stereotipinio elgesio raišką ir užtikrinti sėkmingą tarpkultūrinį dialogą.

1 lentelė. Tarpkultūrinės kompetencijos dimensijos ir jų lygių raiška

Tarpkultūrinės kompetencijos dimensijos	Lygis	Dimensijos lygio raiška
Kalbinė	1	Žmogus sugeba vartoti kalbines priemones, kuriomis siekia užmegzti bendravimo ryšius su svetimos kultūros atstovais. Jo svetimos kalbos mokėjimas remiasi bendruoju pagrindinių dalykų išmanymu. Kitaip tariant, jis žino svetimos kalbos pagrindus, tačiau tas žinojimas neleidžia jam laisvai perteikti visų niuansų.
	2	Gera įvaldęs svetimą kalbą, stengiasi kiek įmanoma tiksliau perteikti minties niuansus, aiškiai skiria savąją kalbinę erdvę nuo svetimos.
	3	Puikiai įvaldęs svetimą kalbą, visus jos niuansus ir gerai ne tik pats jaučiasi bendraudamas su svetimos kultūros atstovais, bet ir šie jį priima kaip saviškį. Kitaip tariant, lingvistiniu požiūriu jis visiškai įsikultūrina į naują kultūrinę terpę.
Komunikacinė	1	Gebėjimas atpažinti specifinius svetimos kultūros atstovo siunčiamus bendravimo signalus.
	2	Gebėjimas adekvačiai reikšti mintis bei suprasti pašnekovą ir, atsižvelgiant į situaciją ir kultūrinės bendravimo normas, valdyti pokalbį.
	3	Gebėjimas pasinaudoti verbalinėmis ir neverbalinėmis priemonėmis, siekiant laiku koreguoti savo elgesį su partneriais, išsaugoti malonią ir svetimai kultūrai priimtina komunikavimo distanciją ir taip pelnyti palankumą.
Kultūrinė	1	Gebėjimas ieškoti ir rasti informaciją apie svetimą kultūrą, su kurios atstovu teks bendrauti, naujas žinias, vertybines nuostatas, reikalingas bendrauti su svetimos kultūros atstovu.
	2	Gebėjimas aiškiai atskirti savos ir svetimos kultūros ypatumus, juos suvokti ir įvardyti.
	3	Gebėjimas pasinaudoti verbalinėmis ir neverbalinėmis priemonėmis, siekiant laikui koreguoti savo elgesį su partneriais, išsaugoti malonią ir svetimai kultūrai priimtina komunikavimo distanciją ir taip pelnyti palankumą.

Išvados

Kiekvienos šalies kultūrą sudaro savotiška etninių ir įvairių subkultūrų mozaika. Be to, kiekviena iš šių kultūrų turi savo vertybių ir normų sistemas, elgesio ir pasaulio priėmimo modelius. Tad nenuostabu, kad žmonės, atsotovaujantys įvairioms kultūrinėms grupėms, neišvengiamai sueina į konfliktą. Tarpkultūrinių konfliktų kilimo priežasčių diapazonas gana platus – išankstinės nuostatos, vertinant partnerio elgesį, nepakankamas kitos kultūros ypatumų žinojimas, kitos kultūros vertybių, normų ir elgesio ypatumų vertinimas per savo „kultūrinius akinius“, ypatingas pasitikėjimas savo nuomone ir savosios kultūros svarbumu, reikšmingumu.

Dažnai kultūrų skirtingumą mėgstama pabrėžti, kaip esminę tarpkultūrinių konfliktų priežastį. Tačiau akivaizdu ir tai, kad nors realiaime gyvenime kultūriniai skirtumai neabejotinai

svarbūs, konfliktus sukelia ir patys bendraujantys individai, nes skiriasi jų charakterio savybės, kultūrinis ir intelektualinis lygis.

Kita vertus, įveikiant konfliktus, vis didesnę reikšmę įgyja tarpkultūrinės kompetencijos ugdymas (-sis), apimantis visas tris jos dimensijas – kalbinę, komunikacinę ir kultūrinę. Jų ugdymas (-asis) yra svarbi kiekvienos kultūros atstovo priedermė. Tai savo ruožtu gali sumažinti ne tik tarpkultūrinių konfliktų kilimo pavojų, bet ir sudaryti palankias bendradarbiavimui sąlygas, ieškant racionalių ir abiem pusėms priimtinių sprendimų.

Literatūra

Berry, J. W.; Poortinga, Y. H.; Segal, M. N.; Dasen, P. R. 1992. *Cross-cultural psychology*. Re-

- search and Applications. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cerey, J. W. 2006. *Communication as culture*. Boston: Unwin Hyman.
- Chery, J. 1998. *Communication as culture*. Boston: Unwin Hyman.
- Dabartinės lietuvių kalbos žodynas*. 2000. Vilnius: Vaga.
- Fisher-Yoshida, B. 2010. *Reframing conflict: intercultural conflict as potential transformation*. Washington: Columbia University press.
- Grėbliauskienė, B.; Večkienė, N. 2004. *Komunikacinė kompetencija*. Vilnius: Žara.
- Jovaiša, L. 1993. *Pedagogikos terminai*. Kaunas: Šviesa.
- Jucevičienė, P.; Liepaitė, D. 2000. „Kompetencijos sampratos erdvė“, *Socialiniai mokslai* 1(22): 6–18.
- Krogh, G.; Ross, J. 1996. *Managing knowledge*. Chicago: Chicago University Press.
- Maureen, G. 1999. *Communication across cultures*. London: West Lafayette.
- Moore, D. R.; Cheng, M. I.; Dainty, R. J. 2002. “Competence, competency and competencies: performance assessment in organizations”, *Work Study* 51(6): 56–72.
- Profesinio rengimo terminai aiškinamajame anglų-lietuvių kalbų žodynelyje praktikams*. 1998. Vilnius: Mintis.
- Samovar, L.; Porter, R. 1997. *Intercultural communication: A Reader*. Belmont: Sage.
- Tarptautinių žodžių žodynas*. 1985. Vilnius: Mintis.
- Troter, A.; Ellison, N. 1997. *Competencies*. New York: New York university press.
- Žydžiūnaitė, V. 2005. *Komandinio darbo kompetencijos ir jų tyrimo metodologija*. Kaunas: Judex.
- Vaitkevičiūtė, V. 2001. *Tarptautinių žodžių žodynas*. Vilnius: Žodynas.
- Wiseman, R. L.; Koester, J. 1993. *Intercultural communication competence*. New York: Newbury Park.
- Садохин, А. П. 2004. *Теория и практика межкультурной коммуникации*. Москва: Высшая школа.

INTERCULTURAL CONFLICTS: CAUSES AND THE ROLE OF COMPETENCES

Valdas Pruskus

The article discusses the origins of intercultural conflicts and their causes. It discloses the working mechanism of intercultural conflicts. The author demonstrates that in real life conflicts are caused by the socializing individuals themselves, who are different by their character traits as well as the cultural and intellectual level. Additionally, possibilities of conflict solution are discussed and the conception of competence is presented as explained in works of foreign and Lithuanian authors. The article also reveals the relationship between the constituent elements of the intercultural competence. It shows that proper attention to the acquisition of intercultural competences (linguistic, cultural and communication) can be an effective assumption for depreciation of cross-cultural conflicts and thus promote communication and collaboration between the full range of cultures.

Keywords: conflict, intercultural conflicts, intercultural competence, aggression, assumption, society, communication.

Įteikta 2012-12-10; priimta 2013-09-12