

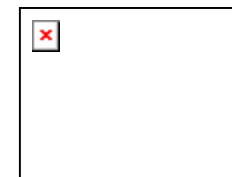


EUROPOS SĄJUNGA  
Europos fondas trečiųjų  
šalių piliečių integracijai



# Institucijų tarpkultūrinių kompetencijų ir politinių gebėjimų ugdymas formuojant ir įgyvendinant darbo rinkos politiką

⊙ 2009 m.



# Tarpkultūrinė kompetencija

- ⊙ *Tarpkultūrinė kompetencija* – tai individo (ar organizacijos) gebėjimas efektyviai dirbti įvairialypėje aplinkoje. (Petkevičiūtė, 2005).
- ⊙ Tai tam tikrų žinių, įgūdžių ir nuostatų visuma.

# Kultūra – tai...

- ⊙ <kolektyvinis proto programavimas, kuris atskiria žmonijos narius vienus nuo kitų...>

Hofstede, G. (1984). National cultures and corporate cultures. In L.A. Samovar & R.E. Porter (Eds.), *Communication Between Cultures*.

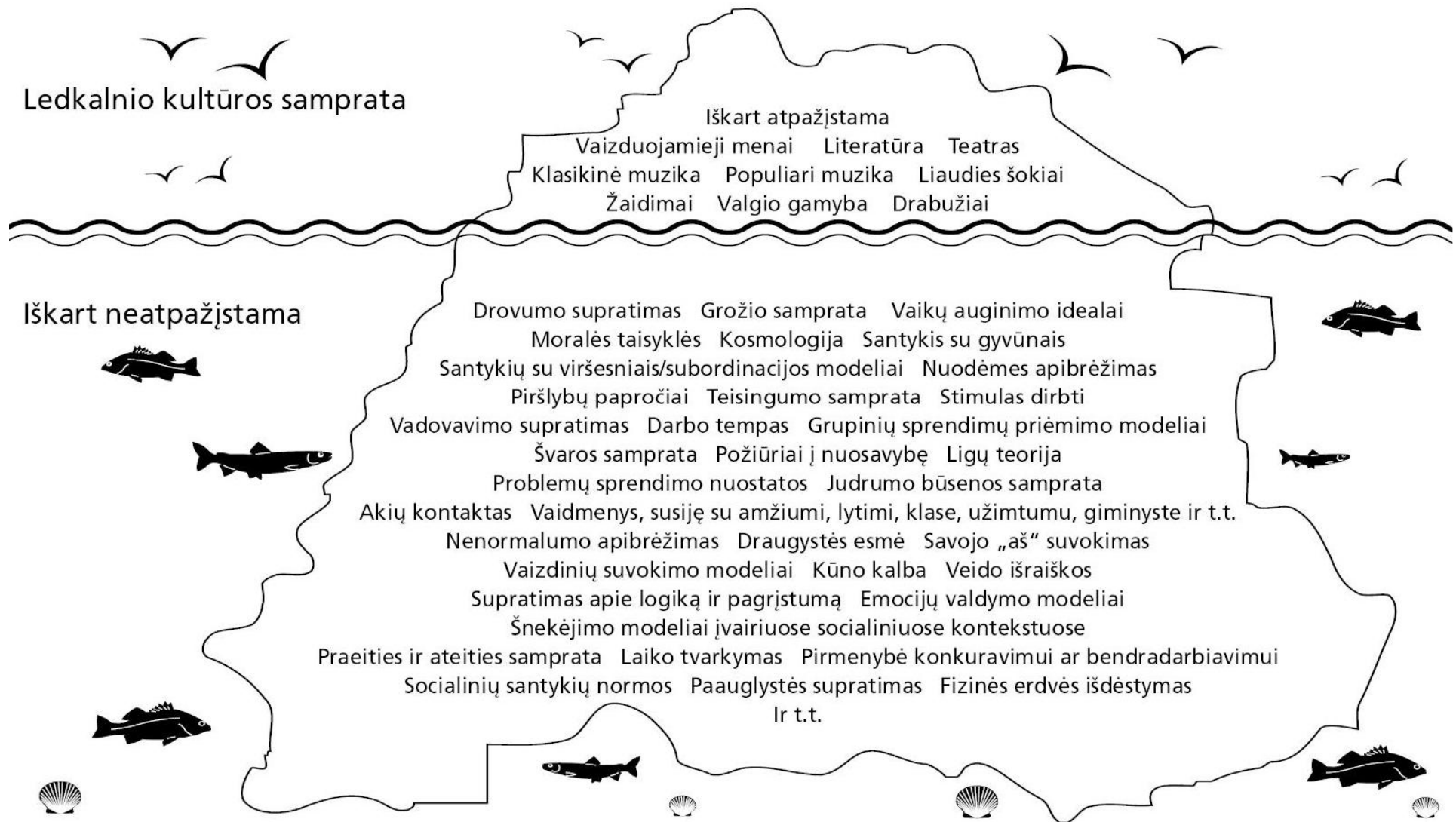
- ⊙ <Tai vertybės, normos, simboliai, interpretacijos, kurios apibūdina tam tikrą žmonių grupę modernioje visuomenėje; tai – ne materialūs, paliečiami objektai, kurie dažnai suprantami vienodai...>

Banks, J.A., Banks, & McGee, C. A. (1989). *Multicultural education*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon

- ⊙ Išmoktas ir visų pripažįstamas tam tikros žmonių bendruomenės elgesys

Useem, J., & Useem, R. (1963). *Human Organizations*, 22(3)

# Ledkalnio kultūros samprata



Šaltinis: AFS Orientation Handbook, New York: AFS Intercultural Programs Inc. Vol. 4, psl. 14, 1984.

# Tarpkultūrinės situacijos...

- Tarpkultūrinė situacija atsiranda, kada žmonės ar grupės iš skirtingų kultūr pradeda tarpusavio santykius

*UNESCO, Emerging and re-emerging learning communities: Old wisdoms and new initiatives from around the world*



# Tarpkultūrinės situacijos...

- Tarpkultūrinė situacija yra atvira situacija, kurios metu bendraujantys partneriai turi atrasti susitarimą dėl bendravimo turinio, apsibrėžti tarpusavio santykius ir kuo remiasi jų bendravimas.

*<http://www.pharos.nl/Publ/Pp-publ1G2.html>*

- Tarpkultūrinė situacija prasideda tada, kai bendraujantys žmonės ar žmonių grupės nesidalina vienodu supratimu apie to paties dalyko reikšmę ir tos reikšmės išraiškos būdus

*Geard Marandon, Beyond empathy, cultivating trust: keys for intercultural reunion*

# Išankstinės nuostatos...

- Išankstinė nuostata yra mūsų sprendimas apie asmenį ar kitus žmones nepažįstant jų iš tikrųjų.
- Išankstinės nuostatos gali būti tiek teigiamo, tiek neigiamo pobūdžio.
- Išankstinės nuostatas mes įgyjame socializacijos procese, jas yra labai sunku keisti ar atsisakyti.

# Išankstinės nuostatos...

- Tarpkultūrinėse situacijose, kada laikas spaudžia, bendravimą stipriai veikia emocijos
- Tada išankstinės nuostatos yra lengviausias “įrankis”, padedantis priimti sprendimus
- Įtemptų situacijų metu baimė ir pyktis lemia agresyvesnes reakcijas

*Bovee, C.L., Business Communication Today, 7th Edition, (2003)  
Pearson Education*



# Stereotipai...

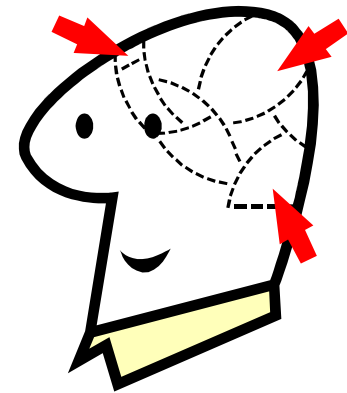
- Stereotipas yra charakteristikų, apibūdinančių žmonių grupę pagal jų elgesį, įpročius ar kitus aspektus, visuma.
- Stereotipų paskirtis – supaprastinti realybę: „jie yra tokie“
- Stereotipai yra paremti pažintimi ar įsivaizdavimais įgytais mokykloje, darbe, žiniasklaidos pagalba ar šeimoje, vėliau apibendrinti ir taikomi apibūdinti kuo nors susijusius žmonės.

# Stereotipai...

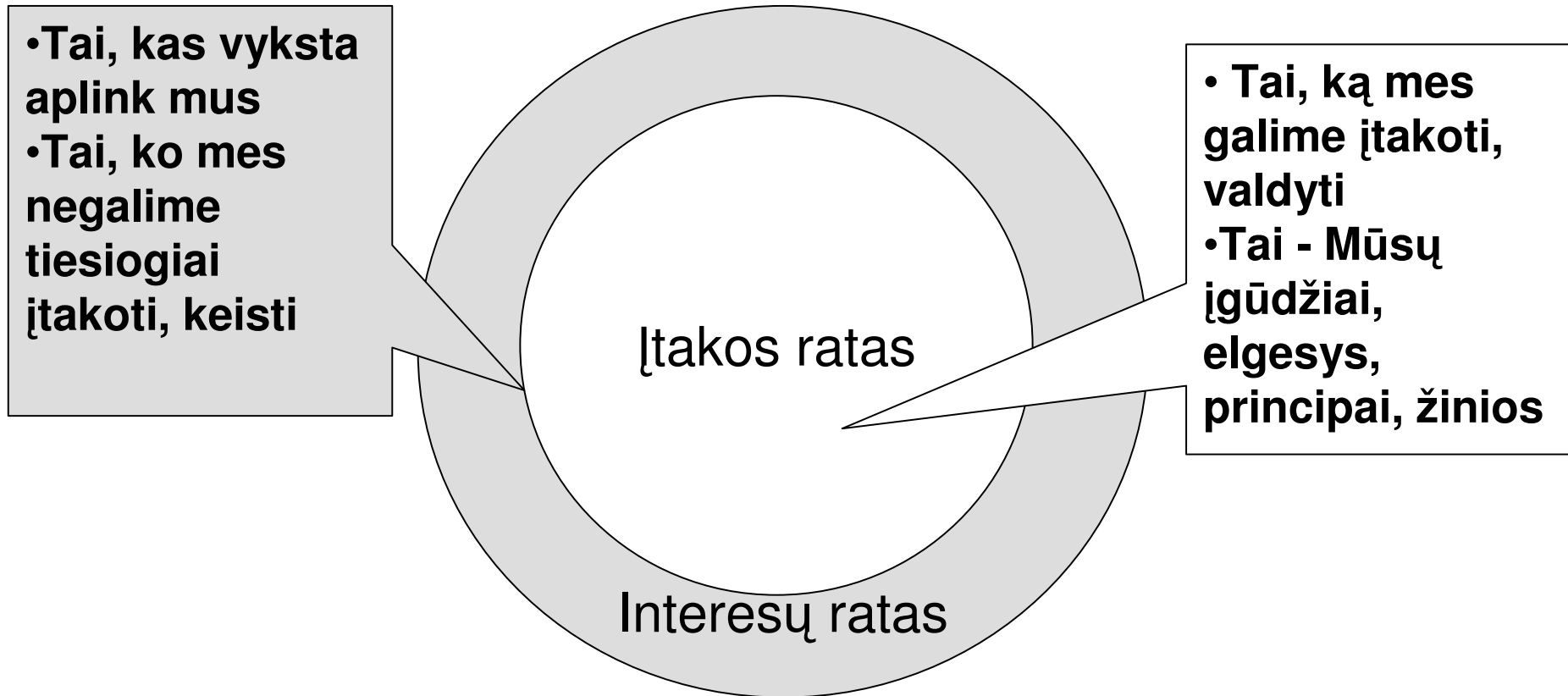
- Stereotipai formuojasi kuomet atmintyje fiksuojasi labiausiai įsiminę faktai taip gaunant nepilną, supaprastintą “paveikslą”
- Dažnai mūsų pirminė reakcija ir elgesys nulemtas stereotipų
- Toks elgesys gali būti visiškai ne adekvatus, jeigu žmogus neatitinka mūsų susidaryto stereotipo

# Stereotipai...

- Kuo daugiau bendraujame su žmonėmis iš kažkurios kultūros/grupės, tuo daugiau smulkių, specifinių faktų įsimename
- Tada stereotipas netenka prasmės, nes aiškėja kiekvieno tam tikros grupės atstovo specifiškumas, unikalumas



# Prielaidos įgūdžių tobulinimui



# Tarpkultūrinė kompetencija

- ⊙ Tarpkultūrinės situacijos labiausiai galime valdyti iš *mūsų įtakos rato*
- ⊙ Situaciją galime keisti, gilindami savo žinias, tobulindami tarpkultūrinius įgūdžius be keisdami požiūrį
- ⊙ Tarpkultūrinė kompetencija – socialinė. Išsiugdoma per *praktinę patirtį, bendraujant su žmonėmis iš skirtingų kultūrų*

# Tarpkultūrinė kompetencija

- ⊙ *Tarpkultūrinė kompetencija* – tai individo (ar organizacijos) gebėjimas efektyviai dirbti įvairialypėje aplinkoje. (Petkevičiūtė, 2005).
- ⊙ Tai tam tikrų žinių, įgūdžių ir nuostatų visuma.

# Tarpkultūrinė kompetencija

- ⊙ *Savimonė* - Suprasti savo tapatybę ir kultūrinę įtaką jos formavimuisi
- ⊙ *Kultūrinės žinios* - Išmanyti socialinių vaidmenų vertinimą ir reikšmę savo ir kitose kultūrose
- ⊙ *Socialumas* - Gebėti užmegzti ir palaikyti tarpusavio santykius su kitų kultūrų atstovais.

# Tarpkultūrinė kompetencija

- ⦿ *Jautrumas* - Gebėti atpažinti tarpkultūrinės situacijos ir suprasti kas jų metu vyksta
- ⦿ *Empatija* - Gebėti įsijausti į žmonių iš kitų kultūrų jausmus, suprasti emocijų išraiškas ir įsigilinti į jų situaciją
- ⦿ *Aktyvus klausymasis* - Gebėti aktyviai klausytis ir suprasti žmones iš kitų kultūrų



# Tarpkultūrinė kompetencija

- ⊙ *Konfliktų valdymas* - Atpažinti ir suprasti tarpkultūrinių konfliktų priežastis ir gebėti juos spręsti
- ⊙ *Pozityvumas ir kūrybiškumas* - Gebėti kūrybingai ir teigiamai spręsti kultūrinių skirtumų iššauktas problemas
- ⊙ *Tolerancija neapibrėžtumui* - Gebėti orientuotis nestandartinėse ir naujose situacijose, atsiradusiose dėl kultūrinės įvairovės

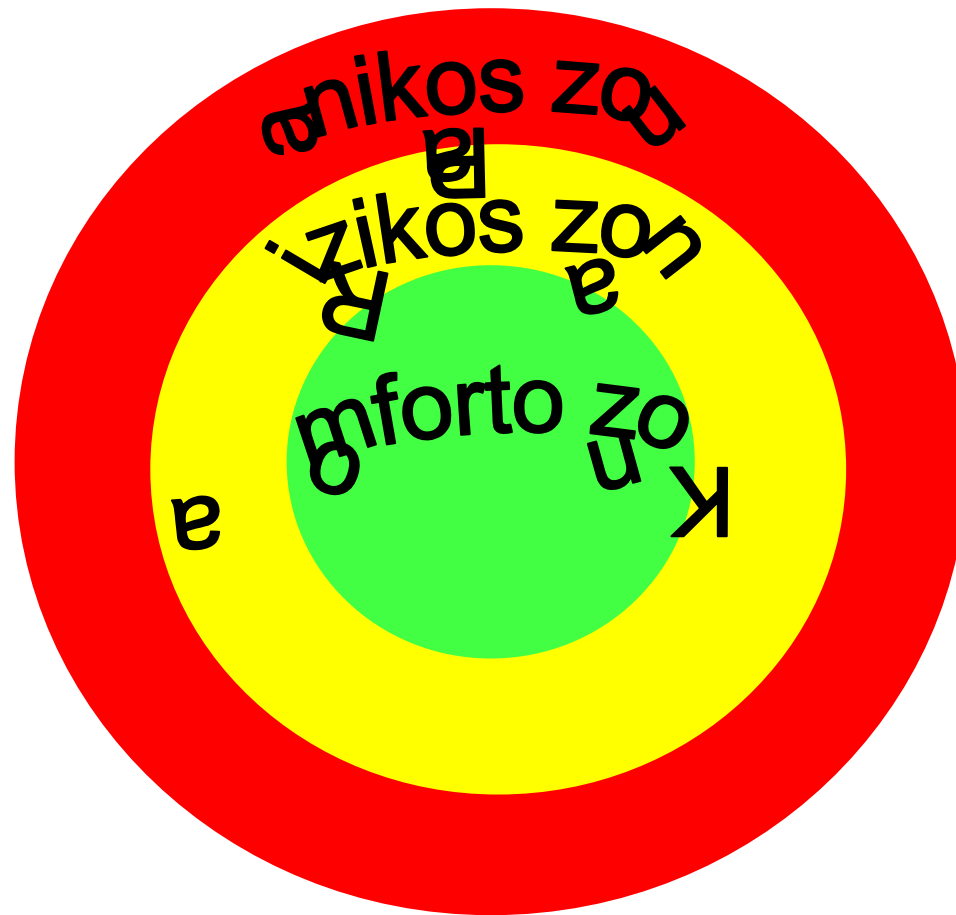
# Tarpkultūrinė kompetencija

- ⊙ *Tolerancija neapibrėžtumui* - Gebėti priimti sprendimus neturint visos reikiamos informacijos apie žmogų iš kitos kultūros
- ⊙ *Tarpkultūrinis mokymasis* - Gebėti analizuoti tarpkultūrinio bendravimo patirtį, mokytis iš jos ir taikyti naują elgesį praktikoje
- ⊙ *Žingeidumas ir motyvacija* - Domėtis kitų kultūrų istorija, tradicijomis, elgesio normomis ir pasaulėžiūra

# Tarpkultūrinė kompetencija

- ⊙ *Tolerancija įvairovei* - Toleruoti kultūrinius skirtumus ir priimti kultūrinę įvairovę pozityviai

# Žingsniai į tarpkultūriškumą



# KRP zonos

- ⊙ **Komforto zona** – mums įprasta aplinka, elgesio normos, žinomi žmonės ir t.t.
- ⊙ **Rizikos/įtampos zona** – nauja patirtis, nauja sritis, naujas kontaktas su kita kultūra, kitokiu elgesiu. Vyrauja įvairios pozityvios ir negatyvios įtampos.
- ⊙ **Panikos zona** – svetimos, nepriimtinos, nesaugios situacijos, peržengiančios mūsų emocines ir fizines ribas. Vyrauja noras pabėgti, užsisiklęsti, daugiau nebandyti.

# KRP zonos ir mokymasis

- ⊙ Norėdami plėsti savo darbuotojų komforto zoną, dirbant su žmonėmis iš įvairių kultūrų, jie turi būti pasiruošę efektyviai bendrauti ir elgtis rizikos zonoje.
- ⊙ Tarpkultūrinės kompetencijos tobulinimas įgalina darbuotojus nuolat mokytis iš kasdienių situacijų, kelti darbo efektyvumą ir nepatekti į panikos zoną

# Ītampos tarpkultūriniame bendravime

Tapatumo išlaikymas  Pagarba skirtumams

Atsargumas  Atvirumas

Vertinimas  Supratimas

# Tobulėjimo būdai

- ⊙ Sąmoningai keisti elgesį praktikoje ir stebėti (arba prašote kitų stebėti) kaip tas elgesys keičia situaciją;
- ⊙ Užsirašyti tarpkultūrinės situacijas iš darbo, kuriose jūs naudojote tam tikrą įgūdį ir aptarti vėliau savo elgesį su savo kolegomis: ką jie patartų? kaip jie elgtųsi?
- ⊙ Domėtis apie panašius atvejus, kuriuos patyrė kolegos ar žmonės iš kitur;
- ⊙ Klausti klientų apie dominantį dalyką;
- ⊙ Užsirašyti į tarpkultūrinės kompetencijos kėlimo kursus;
- ⊙ Skaityti literatūrą ar straipsnius ta tema;
- ⊙ Kita...