

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
ŽMOGAUS IR VISUOMENĖS STUDIJŲ FAKULTETAS
KOMUNIKACIJOS INSTITUTAS

UGNĖ VALTERYTĖ
KOMUNIKACIJA IR KŪRYBINĖS TECHNOLOGIJOS

**TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS IŠŠŪKIAI:
JAPONIJOS IR LIETUVOS ATVEJO ANALIZĖ**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovė-
prof. dr. Gražina Čiuladienė

VILNIUS, 2023

TURINYS

ĮVADAS	3
I. TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS IŠŠŪKIŲ TEORINIAI ASPEKTAI	6
1.1. Tarpkultūrinės komunikacijos samprata ir formos.....	6
1.2. Tarpkultūrinės komunikacijos proceso iššūkių analizė ir esminiai principai.....	10
1.3. Studentų mobilumo programos kaip galimybė stiprinti tarpkultūrinę kompetenciją. .	20
II. JAPONIJOS KULTŪRINIŲ CHARAKTERISTIKŲ ANALIZĖ	26
2.1 Rytų Azijos šalių tarpkultūrinės komunikacijos ypatumai.....	26
2.2. Japonijos švietimo kultūros ypatumai.....	31
2.3. Japonijos ir Lietuvos tarpkultūrinės komunikacijos specifika ir iššūkiai.....	34
III. JAPONIJOS IR LIETUVOS TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS IŠŠŪKIŲ TYRIMO REZULTATAI	40
3.1. Tyrimo metodika ir organizavimas.....	40
3.2. Normatyvinės aplinkos analizė tiriamosios organizacijos ir studentų mainų programų kontekste.....	46
3.3. Interviu rezultatų analizė ir apibendrinimas.....	51
IŠVADOS	61
REKOMENDACIJOS	63
SANTRAUKA	64
SUMMARY	66
LITERATŪROS SĄRAŠAS	68

IVADAS

Temos aktualumas. Ekonominė globalizacija, moderniosios technologijos ir socialinė medija, turizmas, aukštojo mokslo internacionalizacija, įvairios viršnacionalinės organizacijos ir jų veikla politinės, gamybinės ir edukacinės integracijos poreikis formuoja poreikį stiprinti sąveiką su skirtingomis šalimis ir regionais, formuoti įvairaus pobūdžio partnerystes, edukacines programas, vystyti verslo ir kitokius bendradarbiavimo grindžiamus santykius (Diner, et. al., 2022, Kim, 2010, p. 167, Anum, et. al., 2021, Zhang, 2012, p. 263, Jhaiyanuntana, Nomnian, 2020, Adamowicz, 2020, Croucher, et. al., 2015, p. 77, Yusupova, 2021). Siekiant šių procesų veiksmingumo, itin didelę reikšmę pradeda užimti tarpkultūrinės komunikacijos procesas. Visgi, kai kurios kultūros, pavyzdžiui Rytų Azijos šalys, itin skiriasi nuo Vakarų valstybių, jose susiformavusių mąstymo, elgesio ir komunikavimo formų. Ši teiginį patvirtina įvairių mokslininkų darbai, pirmiausiai Hofstede, et. al. (2010) tarpkultūriniai tyrimai su IBM darbuotojais ir kt. Y. W. Chen (2006, p. 44-45) pabrėžia, kad šio regiono šalių kultūros savitumą itin lemia paplitusios konfucianizmo ir budizmo doktrinos, suponuojančios specifinį komunikacinį – vertybinį kontekstą. Rytų Azijos kultūros dažnai siejamos su didele kultūrine orientacija į praeitį, o Vakarų valstybės į dabartį ar ateitį (Hurn, Tomalin, 2013, p. 27).

Kaip atskleidžia moksliniai tyrimai, minėti skirtumai komunikacijos procese gali išryškinti įvairaus pobūdžio iššūkius, pavyzdžiui stereotipus, etnocentrizmą, išankstinį nusistatymą, rasizmą, didelį nerimo lygį, kultūrinį šoką ir kitus (Jandt, 2018, Abu Bakar 2010, p. 155, Aryani et. al., 2021). Tai ypatingai aktualu studentams, kurie dalyvauja įvairiose mainų programose, pavyzdžiui Erasmus.

Japonija kultūriškai išskiriama kaip uždara šalis, kurioje vengiama kontaktų su „svetimais“, itin vertinama tyla. Kita vertus, didelis dėmesys skiriamas mandagumui (Adamowicz, 2020, p. 119-124), harmonijai, itin vertinamas bendradarbiavimas ir vengiama konfliktų (Segler, 1987, p. 57-59), Japonija dažnai priskiriama prie emociškai neutralių šalių komunikacijos atžvilgiu. (Hurn, Tomalin, 2013, p. 9). Japonijos studentai dėl kolektyvistinės visuomenės bruožų dažniausiai patys vengia pasisakyti, retai rodo iniciatyvą, daug geriau jaučiasi komunikuodami grupėje ir rodo didelę pagarbą dėstytojams (Bosio, 2015, p. 214-216). Japonams yra būdingas didesnis mandagumas (Kinoshita, 2019, p. 7-13), daug dėmesio skiriama ženklų kalbai, dažnai vengiamas akių kontaktas (Diner, et. al., 2022, p. 231-232)

Dėl minėtų Japonijos kultūrinių ypatumų, kitų šalių studentai studijuodami Japonijoje, susiduria su kultūriniu šoku, sudėtinga ir ilgai trunkančia kultūrine adaptacija. Japonijos visuomenėse žmonės retai kas gali komunikuoti anglų kalba, vengia bendrauti su užsieniečiais (Adamowicz, 2020, p. 129-131). Šios kultūrinės charakteristikos, dažnai studentams sukelia kultūrinį šoką (Aryani et. al., 2021, p. 82).

Egzistuojantys iššūkiai lemia gilesnės jų analizės poreikį ir potencialių jų sprendimo priemonių formavimą. Todėl šio regiono tarpkultūrinės komunikacijos tyrimams, skiriamas vis didesnis mokslinis dėmesys.

Mokslinė problema – kokie yra esminiai Japonijos ir Lietuvos studentų tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai?

Temos ištirtumas ir naujumas. X. Wei (2019) nagrinėjo tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius gilindamasis į kinų ir vakarų šalių atstovų retorikos skirtumus. O. A. Ilie (2019) lygino JAV ir Kinijos tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius. L. Diner, et. al. (2022) analizavo tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius tarp indoneziečių gyvenančių Japonijoje ir vietinių gyventojų. S. Adamowicz (2020) atliko tyrimus siekiant išnagrinėti Japonijos kultūros elementus lenkų studentų integracijos kontekste. Y. W. Chen (2006) vertino tarpkultūrinės draugystės reiškinį, iš Rytų Azijos šalių studentų perspektyvų. Kim (2003) analizavo Pietų Korėjos kultūrinius kodus ir jų sąsajas su komunikacijos stiliais. L. H. C. Quynh et al. (2021) gilinosi į Vietnamo tarpkultūrinės komunikacijos specifiką. T. P. L. Nguyẽn (2020) analizavo Vietnamo visuomenės kultūros ypatumus ir jų sąsajas su komunikacijos stiliais. G. A. Yusupova (2021) vertino Korėjos kultūros ir komunikacijos aspektus. B. S. E. Murtiningsih (2016) gilinosi į tarpkultūrinės kompetencijos vaidmenį siekiant spręsti tarpkultūrinius konfliktus tarp Pietų Korėjos ir Indonezijos studentų. E. Bosio (2015) gilinosi į Japonijos studentų tarpkultūrinės komunikacijos patirtis užsienio šalių kontekste. J. Zhu (2020) analizavo tolerancijos veiksnį tarpkultūrinės komunikacijos kontekste. L. R. Tate (2015) gilinosi į tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius tarp Japonijos ir JAV studentų. Tyrimų analizuojančių Japonijos ir Lietuvos studentų tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius nepavyko aptikti ir tai suponuoja temos naujumą.

Mokslinio tyrimo objektas – Japonijos ir Lietuvos studentų tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai

Mokslinio tyrimo tikslas – Išsiaiškinti esminius Japonijos ir Lietuvos studentų komunikacijos ypatumus ir tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius;

Siekiant iškelto tikslo, magistriniame darbe keliami tokie **uždaviniai**:

- 1) Išanalizuoti tarpkultūrinės komunikacijos sampratą;

- 2) Apibūdinti esminius tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius ir jų valdymo galimybes;
- 3) Išnagrinėti studentų mobilumo programų teikiamas galimybes stiprinti tarpkultūrinę kompetenciją;
- 4) Atskleisti Rytų Azijos šalių tarpkultūrinės komunikacijos ypatumus;
- 5) Išnagrinėti Japonijos ir Lietuvos kultūrinės charakteristikas ir Japonijos aukštojo mokslo institucijų kultūrinę aplinką;
- 6) Išsiaiškinti studentų nuomonę apie Japonijos ir Lietuvos tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius.

Mokslinio tyrimo metodai. Magistriniame darbe siekiant atskleisti komunikacijos, tarpkultūrinės komunikacijos sampratą, formas, iššūkius, tarptautinių programų teikiamas galimybes tarpkultūrinės komunikacijos formavimui, Japonijos institucinės kultūros specifikai, taikoma mokslinės literatūros analizė, sintezė ir apibendrinimas. Analizuojant Rytų Azijos, Japonijos tarpkultūrinės komunikacijos skirtumus ir iššūkius, Japonijos aukštojo mokslo institucijų kultūrai taikomas palyginimo metodas. Magistriniame darbe laikomasi atvejo tyrimo tyrimo strategijos metodologinių prielaidų. Darbe siekiama atskleisti esminius tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius Japonijos ir Lietuvos atveju, fiksuojant esmines Erasmus programos studentų patirtis, taikomas struktūruotas interviu, kuris paremtas klasikiniu R.M.Barna (1997) tarpkultūrinės komunikacijos iššūkių modeliu.

Darbo struktūra. Magistrinį darbą sudaro trys dalys. Įvadas, teorinė dalis, kurioje nagrinėjama tarpkultūrinės komunikacijos samprata ir formos, esminiai tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai, analizuojamos tarptautinės studentų mobilumo programos ir jų teikiamos galimybes tarpkultūrinės kompetencijos stiprinimui, antrojoje dalyje gilinamasi į Rytų Azijos šalių kultūrinį kontekstą, analizuojami paplitę komunikacijos stiliai, filosofinės tradicijos bei Japonijos aukštojo mokslo institucinė kultūra bei Japonijos ir Lietuvos tarpkultūrinės komunikacijos charakteristikos ir tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai. Trečiojoje dalyje aprašoma tyrimo metodologija, atlieka normatyvinės aplinkos analizė ir pristatomi interviu su Japonijos studentais rezultatų analizė. Darbe išskiriamos išvados ir rekomendacijos. Magistrinį darbą sudaro 9 skyriai ir 67 šaltiniai.

I. TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS IŠŠŪKIŲ TEORINIAI ASPEKTAI

1.1. Tarpkultūrinės komunikacijos samprata ir formos

Daugumą visuomenių sudaro individai pasižymintys skirtinga kalba, rase, etniniais ar religiniais identitetais. Šie skirtumai siekiant tarpusavio sąveikos įvairiuose socialiniuose kontekstuose, suponuoja tarpkultūrinės komunikacijos poreikį (Anum, et. al., 2021, p. 221). Komunikacija dažniausiai apibūdinama kaip informacijos ir idėjų dalijimasis, žinutės siuntėjui siekiant ją veiksmingai perduoti gavėjui (Shahid, 2022, p. 459) ar sąveika, pasižyminti abipusiškumu, mainais, tarpusavio priklausomybe, subjektyvumu, intencionalumu ir autoryste (Adamowicz, 2020, p. 121). Galima pritarti (Yusupovos, 2021, p. 355) nuomonei, kad komunikacija yra specifinė ir reikšminga santykių forma su kitais individais, ne vien asmeniniame, bet ir darbo kontekste.

Svarbu pažymėti, kad komunikacija gali būti diferencijuojama į verbalinę ir neverbalinę. Verbalinė komunikacija realizuojama per rašymą ir kalbėjimą, pasitelkiant įvairius intralingvistinius veiksnius, pavyzdžiui leksikos, gramatines, fonetines taisykles. Neverbalinė komunikacija siejasi su paralingvistiniais ir ekstra – lingvistiniais veiksniais. Paralingvistiniai veiksniai apima balso ypatybes, pavyzdžiui aukštis, garsumas, vokalo trukdžius, tylą. Ekstalingvistiniai veiksniai apima kūno kalbą, pavyzdžiui akių kontaktą, gestus, pozas, veido išraiškas ir kitus veiknius (Nguyễn, 2006, p. 34). Individas gali pasižymėti tiesioginiu komunikacijos stiliumi, kuomet verbaliniu būdu jis gali išreikšti savo norus, viltis ir tikslus bei netiesioginiu komunikacijos stiliumi, kuomet individas savo mintis atskleidžia naudodamas tam tikras užuominas (Balakrishnan, 2022, p. 55).

Įdomu tai, kad komunikacija yra neatsiejama nuo kultūros, ji joje formuojasi, todėl galima teigti, kad komunikacija yra kultūrinis produktas (Lakshmi, et. al., 2015, p. 198). Kultūra, remiantis D. MacQuail klasifikacija, turėtų pasižymėti šiomis savybėmis: i) kolektyviai formuojama ir palaikoma; ii) atvira simbolinėms išraiškoms; struktūruota ir vertinama; iii) dinaminė; iv) priklausoma nuo specifinės erdvės; v) turi būti galimybė apie ją komunikuoti (Coucher, et. al., 2015, p. 223). Remiantis D. Mulyana pasiūlyta samprata, kultūra apima žinias, patirtis, vertybes, nuostatas, prasmes, hierarchijas, religijas, požiūrį į laiką, materialius objektus. Visi šie veiksniai yra formuojami ir įtvirtinami per ilgą laiko tarpą (Aryani, et. al. 2021, p. 79). I. Pietilä (2010, p. 63) šias sampratas papildoma teigdamas, kad kultūra yra holistinė, išmokstama, dinamiška ir persmelkianti.

Kaip holistinė sistema, kultūra gali būti skaidoma į mažesnes posistemas (pvz. religija), tačiau dauguma kultūrinių veiksnių yra tarpusavyje susiję. Tam tikri pasikeitimai posistemėse, paveiks ir visą sistemą. Kultūra yra išmokstama sąmoningai ir nesąmoningai per socializacijos ir interkultūrizacijos procesus. Kultūra taip pat yra nuolat kintanti ir persismelkianti įvairiose gyvenimo srityse. Pritariant autorei galima pabrėžti, kad jos siūloma samprata itin artima G. Hofstede, et. al., (2010) suformuotai kultūrinio sąmonės programavimo idėjai.

Tarpkultūrinės komunikacijos sąvoka yra itin kompleksinė, dažniausiai jos turinys aiškinamas pabrėžiant komunikacijos procesą tarp skirtingų individų atstovaujančių skirtingas nacionalines kultūras, jų vertybių, įsitikinimų, normų ir tradicijų svarbą komunikacijos procesui. Ši komunikacija gali būti verbalinė, tiek neverbalinė. (Anum, et. al., 2021, p. 221; Croucher, et. al., 2015, p. 71). Pavyzdžiui, vyraujanti kultūra lemia, kokio lygio verbalinė komunikacija visuomenėje bus laikytina normalia, o kieno verbalinės komunikacijos stilius bus vertinamas kaip irracionalus ar prastesnis (Kim, 2010, p. 171). Šiai sampratai linkę pritarti ir kiti mokslininkai. Tarpkultūrinė komunikacija gali būti iliustruojama scenarijumi, kuriame du ar daugiau asmenų atstovaujančių skirtingas kultūras keičiasi informacinėmis žinutėmis tokiu būdu, kuriam įtaką daro jų kultūriniai suvokimai, patirtys, asmeniniai atributai, pažinimas ir aplinka. Minėta įtaka pastebima tiek verbalinėje, tiek neverbalinėje komunikacijoje (Satuna, 2019, p. 41). Remiantis G. Hofstede (2015, p. 13) tarpkultūrinė komunikacija dažniausiai vyksta tarp kelių individų pasižyminčių skirtingomis vertybėmis. Joje pasitelkiamos bendros praktikos, simboliai, herojai ir ritualai. Simboliams tarpkultūrinės komunikacijos procese gali būti priskiriami žodžiai, gestai. Herojais laikomi tarpininkai, kurie komunikacijos procese pelno abiejų pusių pasitikėjimą. Ritualams gali būti prilyginamas valgymas ar gėrimas kartu. Šią sampratą papildė ir R. K. Singh (2020, p. 44) teigdamas, kad tarpkultūrinė komunikacija yra sąveika tarp individų pasižyminčių skirtinga kultūrine kilme. Ji gali būti suprantama kaip procesas, kurio metu keičiamasi ir deramasi dėl kultūrinių skirtumų, pasitelkiant kalbą, neverbalinius gestus ir kitas santykių formas.

Siekiant dar tiksliau suprasti šio reiškinio turinį, I. Pietilä (2010, p. 69) išskiria tris tarpkultūrinės komunikacijos formas: i) egocentriškas dialogas (tokia tarpkultūrinės komunikacijos forma, kuriai būdingas etnocentrizmas. Šioje tarpkultūrinėje komunikacijoje abu sąveikaujantys asmenys naudoja savus kultūrinius standartus ir jie abu stokoja kultūrinio supratimo); ii) dominuojantis dialogas (vienas iš asmenų dalyvaujančių tarpkultūrinės komunikacijos procese puikiai supranta kito asmens kultūrinės charakteristikas ir jas išnaudoja siekiant asmeninių tikslų ir kontroliuoti pašnekovą); iii) lygus dialogas (ideali tarpkultūrinės komunikacijos forma, kuomet dominuoja abipusis kultūrinių panašumų ir skirtumų supratimas).

Kaip tarpkultūrinės komunikacijos sąvoką aiškina P. Yang (2016, p. 756) jai būdinga tiek komunikacija žodžiu, tiek raštu. Kita vertus, mokslinėje literatūroje sutinkami ir sudėtingesnio šio reiškinių aiškinimo variantai. J. Stier (2006, p. 6) pažymi, kad kai kurie socialinių mokslų atstovai tarpkultūrinę komunikaciją traktuoja kaip akademinę discipliną, komunikacijos studijų atšaką, pasižyminčią ontologinėmis, epistemologinėmis ir aksiologinėmis prielaidomis. Ji taip pat tiesiogiai susijusi su kitomis akademinėmis disciplinomis: psichologija, sociologija, medių tyrimais, kultūrine antropologija ir vadyba. J. Takai (2003, p. 244) teigia, kad tarpkultūrinės komunikacijos tyrimai gali būti diferencijuojami į tris esmines grupes: i) tarpkultūrinės sąveikos tyrimai (kuomet komunikacinis procesas vyksta tarp kelių kultūrų atstovų); ii) tarpkultūrinio prisitaikymo tyrimai (kaip individams pavyksta prisitaikyti skirtingose kultūrose, pvz. studentams); iii) tarpkultūrinės komunikacijos edukacijos tyrimai (šioms tyrimams būdingas tikslas išsiaiškinti, kaip užtikrinti veiksmingą tarpkultūrinę komunikaciją, kaip tinkamai vystyti tarpkultūrinės kompetencijas). Tarpkultūrinei komunikacijai itin svarbūs socialiniai mokslai, tokie kaip antropologija, kultūriniai tyrimai, ligvistika, psichologija. Tarpkultūrinės komunikacijos studijas skatina ir tarptautinio verslo plėtra, tarpkultūrinės derybos, nauji globalių klientų poreikiai (Satuna, 2019, p. 43).

Atsižvelgiant į tarpkultūrinės komunikacijos sąvokos kompleksiskumą, šioms teiginiais galima pritarti. Tarpkultūrinės komunikacijos genezė pirmiausiai sietina su mokslininko E. T. Hall 1959 metais publikuota knyga „Tylioji kalba“. Būtent šis darbas paskatino tarpkultūrinės komunikacijos studijų raidą. Po 1980 metų tarpkultūrinės komunikacijos studijos buvo itin plėtojamos, formuojant naujas teorijas, tyrimų instrumentus, kurie galėtų būti taikomi skirtinguose valstybėse ir kultūrose (Coucher, et. al., 2015, p. 72). Įdomu, kad Rytų Azijos šalyse, dėmesys tarpkultūrinei komunikacijai, kaip komunikacijos studijų daliai, tapo reikšminga tik maždaug nuo 1990 metų (Kim, 2010, p. 166). Tarpkultūrinę komunikaciją skatina tiek informacinių ir komunikacinių technologijų plėtra, asmeninis interesas, organizaciniai interesai ir žinoma nacionaliniai interesai (Satuna, 2019, p. 42-43).

Pažymėtina ir tai, kad pati kultūra pasižymi matoma ir nematoma dimensijomis. Galima daryti prielaidą, kad tik 10 % kultūros apraiškos formų yra matomos, pavyzdžiui kalba, maistas, apranga, elgsena, o net 90 % yra nematoma, išskiriant tokius kultūros elementus kaip vertybės, įsitikinimai ir mąstymas (Lakshmi, et. al., 2015, p. 199). Kultūros dualumą patvirtina ir tokie klasikiniai metodologai kaip (Schein, 2009, p. 21) išskiriant matomas kultūros elementus organizacijose, kaip pavyzdžiui struktūros, procesai ir nematomas, kaip pavyzdžiui jausmai, nesąmoningi įsitikinimai, vertybės. Šis požiūris atskleidžia, kad tarpkultūrinės komunikacijos procesas yra itin dinaminis ir sudėtingas. Svarbu paminėti ir tai, kad būtų netikslu tarpkultūrinės komunikacijos analizę sufokusuoti vien į nacionalinių kultūrų suponuotas vertybes, tradicijas,

normas ir įsitikinimus. Kiekvienoje šalyje gyvena įvairios multi-kultūrinės, multi-entinės grupės, jos formuoja ir mažesnius kultūrinius ir subkultūrinius lygmenis, specifinį kultūrinį identitetą, normas, vertybes, kurios gali būti reikšmingos tarpkultūrinei komunikacijai (Kim, 2010, p. 170). Normos – tam tikros paplitusios elgesio taisyklės, kurios nustato kaip individai turėtų elgtis specifinėje situacijoje. Esminis normų tikslas yra užtikrinti socialinę tvarką. Vertybės yra paplitę įsitikinimai apie tai kas yra gera ir bloga, teisinga ar neteisinga, norima ir nenorima. Grupinės vertybės gali lemti individo charakterį (Singh, 2020, p. 45). Išanalizavus tarpkultūrinės komunikacijos sampratos turinį, galima teigti, kad tarpkultūrinė komunikacija yra itin reikalinga siekiant plėtoti santykius skirtinguose socialiniuose kontekstuose, pavyzdžiui versle, darbinėje aplinkoje, socialinėje sąveikoje, religiniame kontekste ar kitur (Anum, et. al., 2021, p. 226).

Apibrėžus esmines tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius, svarbu išsiaiškinti kas yra tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija. Tarpkultūrinės komunikacijos kompetencija reiškia aktyvių savybių turėjimą, kurios prisideda prie veiksmingos tarpkultūrinės komunikacijos. Šios savybės sietinos su žiniomis (pvz. sociolingvistinis sąmoningumas, kultūrinė savimonė, specifinių žinių apie kultūrą turėjimas), įgūdžiais (pvz. stebėjimas, klausymas, analizavimas, vertinimas, kritinė savirefleksija) ir požiūriais (pvz. pagarba, atvirumas, smalsumas) (Ilie, 2019, p. 265). Panašius veiksnius išskiria ir kiti autoriai. Analizuojant tarpkultūrinės kompetencijos sampratą, galima pasiremti ir M. Byram modeliu, kuriame išskiriami šie esminiai tarpkultūrinės kompetencijos elementai: i) požiūriai (kurie apima individo smalsumą, atvirumą ir pasiruošimą suspenduoti tam tikrus įsitikinimus apie kitas kultūras; ii) tarpkultūrinės žinios (informacija apie specifines socialines grupes ar jų praktikas); iii) interpretavimo ir susiejimo įgūdžiai (šie veiksniai susiję su gebėjimu interpretuoti kitos kultūros informaciją ir ją susieti su savąja); iv) kritinis kultūrinis sąmoningumas (gebėjimas kritiškai vertinti skirtingas perspektyvas, praktikas ir produktus) (Jhaiyanuntana, Nomnian, 2020, p. 208).

Apibendrinant galima teigti, kad komunikacija ir kultūra susijusi tarpusavio ryšiu. Kultūra neišvengiamai veikia komunikaciją, jos stilius ir formas, tarpkultūrinės komunikacijos procese kiekvieno individo atstovaujama kultūra atlieka komunikacijos filtro vaidmenį, per kurį suprantamos tam tikros prasmės, simboliai, vertybės. Kita vertus, komunikacija formuojasi kultūroje, kurios vertybės, normos, įsitikinimai lemia paplitusius komunikacijos stilius ir formas. Tarpkultūrinės komunikacijos procese yra kuriamos ir naujos prasmės. Siekiant veiksmingos tarpkultūrinės komunikacijos, tampa svarbu suprasti kitas kultūras, jų vertybes, tradicijas ir normas, įvertinti kultūrinės charakteristikas ir į jas atsižvelgti taikant įvairias komunikacijos formas.

1.2. Tarpkultūrinės komunikacijos proceso iššūkių analizė ir esminiai principai

Dauguma socialinių procesų pasižymi tam tikrais apribojimais, o tarpkultūrinės komunikacijos procesas yra itin sudėtingas. Komunikacijos procesą sudaro verbalinės ar neverbalinės žinutės siuntimas gavėjui, kuris ją atkoduoja suteikdamas tam tikrą prasmę. Komunikacinė žinutė gali būti siunčiama sąmoningai arba nesąmoningai. Procesas yra pabaigiamas koduojant, perduodant, atkoduojant ir suteikiant grįžtamąjį ryšį. Visgi tarpkultūrinės komunikacijos procese susiduriama su kultūriniais filtrais, kurie priklauso nuo specifinės visuomenės vertybių, normų, tradicijų ir įsitikinimų (Hurn, Tomalin, 2013, p. 10-11, Pietilä, 2010). Kaip matoma šis procesas yra itin kompleksinis, todėl skirtinguose jo etapuose neišvengiamai susiduriama su įvairaus pobūdžio iššūkiais. Šiame skyrelyje atskleidžiami esminiai moksliniame diskurse minimi tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai, kuomet komunikacijos proceso tikslu dalyvauja individai pasižymintys skirtingomis normomis, vertybėmis, tradicijomis ir įsitikinimais.

V. Anum et. al. (2021, p. 224) remdamasi K. Farnom išskiria šiuos dažnai pasitaikančius tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius: i) kalbos skirtumai (nesugebėjimas komunikuoti verbališkai, gali sukelti įvairių problemų komunikacijos procese dalyvaujančios šalims); ii) kūno kalba (tai kas yra priimtina vienoje kultūroje, gali būti laikoma kultūriniu tabu kitoje); iii) konteksto lygmuo (pasakyti ne, kai tai reiškia taip ir priešingai); iv) laiko vertė (tai susiję su punktualumu); v) neigiami stereotipai arba išankstinis nusistatymas tam tikrų kultūrų atžvilgiu (šis reiškinys pastebimas tada, kai viena kultūra laikoma pranašesne nei kitos); vi) jausmai ir emocijos (kai kurie individai yra linkę kontroliuoti savo emocijas, o kiti geriau jaučiasi išreikšdami jausmus). Garsus kalbėjimas gali sugėdinti anglą, tačiau italas garsiu šnekėjimu gali išreikšti susijaudinimą.

Analizuojant išskirtus iššūkius, būtina išsamiau paaiškinti stereotipų ir išankstinio nusistatymų sampratų skirtumus. Pirmiausiai pažymėtina, kad stereotipų negalima išvengti, o išankstinio nusistatymo galima. Siekiant interpretuoti tam tikras reikšmes, pirmiausiai būtina pasitelkti tam tikras interpretavimo schemas. Stereotipai būtent ir reiškia nekritinį šių schemų naudojimą, o išankstinis nusistatymas reiškia vertinimą, kuris įvyksta dar neturint patirties (Bouchet, 2012, p. 29). Minėti iššūkiai itin susiję ir su etnocentrizmu. Individai yra linkę vertinti kitas kultūras remiantis savo asmeniniais įsitikinimais, vertybėmis, tradicijomis. Jie linkę kategorizuoti kitas grupes priskiriant jiems neigiamas moralines kategorijas, kaip pavyzdžiui: blogi, silpni, amoralūs, tingūs ir t.t. Dauguma visuomenių savąsias kultūras yra linkę laikyti geresnėmis

nei kitų. Etnocentrizmas yra būdingas daugeliui šalių, todėl gali būti vertinamas kaip reiškingas tarpkultūrinės komunikacijos iššūkis (Hurn, Tomalin, 2013, p. 12). Panašius tarpkultūrinės komunikacijos proceso iššūkius išskiria ir kiti autoriai. Pavyzdžiui M. Vivatananukul juos klasifikuoja į tris esmines grupes: i) kognityvinius; ii) afektinius; iii) elgesio. Kognityviniai iššūkiai kyla tokiose komunikacijos situacijose, kuomet komunikacijos proceso dalyviai nesupranta vieni kitų kalbos ar nežino tinkamos kalbos formos (simbolių, žodžių), kuri turi būti naudojama konkrečioje situacijoje, pavyzdžiui panaudojant įvairius žargono žodžius oficialiuose susitikimuose ar ritualuose. Afektiniais iššūkiais laikytini neigiami įsitikinimai, išankstinis nusistatymas, stereotipai, kurie sudėtingų pokalbių kontekste sąlygoja kritinio mąstymo stoką ir kitų pokalbio dalyvių kategorizavimą ir neigiamą vertinimą pagal jų rasę, lytį ar religinius įsitikinimus. Elgesio iššūkiai tarpkultūrinėje komunikacijoje sietini su nesugebėjimu įvertinti kitų individų kultūrinių patirčių, įvairių neverbalinės komunikacijos signalų (pvz. gestų, šypsenų, judėjimo, užimamos socialinės distancijos) (Jhaiyanuntana, Nomnian, 2020, p. 211).

Socialinis - kultūrinis identitetas. Socialinis - kultūrinis identitetas gali būti suprantamas kaip individo savęs suvokimas, kuris formuojasi dėl priklausymo įvairioms sociokultūrinėms grupėms (pvz. šeimai, organizacijai, bendruomenei), perimant nusistovėjusias vertybes, normas, elgsenos bei mąstymo formas (Spreckels, Kotthoff, 2007, p. 1-2). Tradiciškai, identiteto formavimasis neatsiejamas nuo istorinių – geografinių aplinkybių (Chen, 2012, p. 5). Kaip šį reiškinį aiškina C. Howarth (2011, p. 4) identitetas lemia kaip individai komunikuoja, apie ką komunikuoja, ir su kuo komunikuoja. Vadinasi, galima pritarti pozicijai (Jhaiyanuntana, Nomnian, 2020, p. 210) kad itin įprasta žmonėms atvirai komunikuoti su tais individais, kurie pasižymi ta pačia kalba ir kultūra ir priešingai, jie bus linkę vengti komunikacijos su indivdais, kurie pasižymės priešingu sociokultūriniu identitetu. Tikėtina, kad individai ir jų grupės pasižymintis stipriu identitetu, atsižvelgiant į kultūrinį reliatyvizmą norės vengti konfliktinių situacijų ir tam tikro vertybių, normų ir įsitikinimų susidūrimo. Socialinis - kultūrinis identitetas komunikacijoje svarbus ir dėl prieštaringų dichotomijų formavimo kaip socialinių grupių skirstymas į savus bei svetimus. Šis skirstymas gali pasireikšti per nenorą vartoti valstybę kalbą (pvz. imigrantų bendruomenėse), didinti visuomenės susiskaldymą pabrėžiant savąjį identitetą per įvairius kultūrinius simbolius, pavyzdžiui musulmonų bendruomenės Vakarų Europoje ir tradicinių religinių apdarų nešiojimas (Howarth, 2011, p. 16-17).

Kultūrinis šokas. Kultūrinės adaptacijos reiškinys itin susijęs ir su kultūriniu šoku. Klasikiniame straipsnyje „Kultūrinis šokas ir adaptacija“ M. Winkelman (1994, p. 121-122) kultūrinį šoką apibūdina kaip būklę, kuri kyla dėl neigiamo streso susiduriant su kita kultūra. Ši patirtis, gali sukelti psichologines krizes ir kitas socialines disfunkcijas, jis gali pasireikšti įvairiuose

socialiniuose kontekstuose (pvz. studijuojant ar dirbant užsienyje). Kultūrinis šokas gali būti nagrinėjamas išskiriant keturias esmines fazes: i) medaus mėnesio ar turizmo fazė (susižavėjimas, pozityvūs lūkesčiai); ii) krizės ar kultūrinio šoko fazė (negatyvios patirtys ir reakcijos); iii) reorientacijos ar laipsniško atsigavimo fazė (išmokimas kaip prisitaikyti prie naujos kultūrinės aplinkos); iv) adaptacijos fazė (gebėjimas veiksmingai funkcionuoti naujoje kultūrinėje aplinkoje). Šios fazės itin reikšmingos, siekiant suprasti tarpkultūrinės komunikacijos dinamiką. Galima teigti, kad jeigu individas yra krizės/kultūrinio šoko fazėje, jis pasižymės mažesne tolerancija, negatyvesnėmis nuostatomis kitos kultūros narių atžvilgiu, todėl tarpkultūrinės komunikacijos procesas gali būti itin sudėtingas. Kitas klasikas L. Graig savo tyrimo pagrindu aiškindamas kultūrinį šoką teigia, kad individai susidurdami su šiuo reiškiniu dažniausiai demonstruoja šiuos simptomus: didelis abejingumas ir baimė, nepagrįstas pyktis, bejėgiškumo jausmas. Anot autoriaus, kultūrinio šoko periodas priklausys nuo žmogaus individualių charakteristikų. Kultūrinis šokas patenkant į naują kultūrą gali kilti pirmiausiai dėl menko informavimo apie kultūrą į kurią vykstama (Rujasekar, Renand, 2013, p. 147). Tai gali būti pastebima tiek mokslo, studijų ar verslo kontekstuose ir tai patvirtina pačios darbo autorės patirtis studijuojant Japonijoje. Pavyzdžiui (Aryani et. al., 2021, p. 82) tyrimo išvadose teigiama, kad kultūrinis šokas yra neišvengiamas į užsienį vykstančių studijuoti studentų tarpe. Šis šokas edukaciniame kontekste įgauna specifinę reikšmę, nes jauni žmonės susiduria su negatyvia psichologine būkle dėl pasikeitusios kultūros ir kartu turi mokytis ir siekti gerų akademinų vertinimų. Autoriaus tyrimo rezultatai atskleidė, kad daugiausiai studentų kurie susidūrė su krizės/kultūrinio šoko faze, buvo merginos.

Taigi galima teigti, kad kultūrinio šoko reiškinys irgi gali būti vertinamas kaip specifinis tarpkultūrinės komunikacijos iššūkis, priklausomai nuo fazės kurioje individas yra. Pavyzdžiui atliktas tyrimas su Bangladešo studentais atskleidė, kad kultūrinis šokas studentų kontekste dažniausiai buvo siejamas su vienišumu, pažįstamų žmonių ir vietų trūkumu, tradicinio maisto nebuvimu, kalbos barjeru, kuomet buvo itin sudėtinga komunikuoti. Kultūriniam šokui įtakos turėjo ir klimato pasikeitimas, kitos kultūros studentų elgsenos skirtumai, įvairūs instituciniai spaudimai (Zinia, et. al., 2018, p. 59-62). Šiai pozicijai pritaria ir kiti autoriai, pavyzdžiui N. D. Aryani et. al. (2021, p. 80) teigia, kad studentams, kurie į specifinę kultūrą patenka iš kitos socialinės aplinkos, klimato susiduria su kultūriniu šoku. Skirtumai tarp kalbos, aprangos ir net maisto gali sukelti ne vien neigiamas psichologines, bet net ir fizines pasekmes. Kaip atskleidė tyrimas su Azijos studentais studijuojančiais Naujojoje Zelandijoje, nagrinėjant jų tarpkultūrinės patirtis, buvo pastebimos įvairios diskriminacijos formos, nenoras bendrauti, kylantys iššūkiai dėl kalbos, finansinės problemos ir didelis vienišumo jausmas (Singh, 2020, p. 47).

Žemiau pateikiamoje lentelėje, išskiriamos dažniausiai minimos priežastys sietinos su kultūriniu šoku.

1 lentelė. Kultūrinio šoko priežastys.

Priežastys	Paaiškinimas
Stresas	Stresas gali sukelti daugybę fiziologinių reakcijų, kurios gali pakenkti imuninės sistemos funkcijoms ir padidinti individo jautrumą tapti pažeidžiamesniu visoms kitoms ligoms.
Kognityvinis nuovargis	Nauja kultūra reikalauja sąmoningų pastangų suprasti dalykus kurie savoje kultūroje suprantami nesąmoningai. Individas privalo dėti pastangas siekiant suprasti kalbą ir neverbalią komunikaciją naujoje socialinėje aplinkoje. Nuolatinės sąmoningos pastangos gali sąlygoti protinį ir emocinį išsekimą.
Vaidmens šokas	Pasikeitimai socialiniuose vaidmenyse ir tarpasmeniniuose santykiuose gali paveikti savęs suvokimą. Naujoje kultūroje ankstesnis individo vaidmuo pakeičiamas nauju vaidmeniu, kuris vis dar nepažįstamas
Asmeninis šokas	Savigarbą, individualią tapatybę, gerovę ir pasitenkinimą gyvenimu palaiko individualios kultūrinės sistemos

Sudaryta remiantis Aryani, et. al. (2021).

Kaip matoma pirmoje lentelėje, kultūrinio šoko priežastys siejamos pirmiausiai su sociopsichologiniais pasikeitimais patekus į naują kultūrą. Kultūrinį šoką ir jo intensyvumą gali lemti ir įvairūs veiksniai susiję su individo asmenybe, kiek individas yra lankstus, etnocentriškas, kokiais asmeniais įgūdžiais pasižymi. Derėtų įvertinti ir asmens demografines charakteristikas, organizacijų paramos galimybes siekiant su kultūriniu šoku susitvarkyti (Rujasekar, Renand, 2013, p. 145). Kaip patvirtina pačios autorės patirtis, tai ypatingai aktualu studentams, studijuojantiems įvairias tarptautines mainų programas. Siekiant sumažinti kultūrinį šoką, būtinas atitinkamas pasiruošimas. M. Winkelman (1994, p. 123) siūlo atkreipti dėmesį į šiuos esminius žingsnius: i)

pakankamas pasiruošimas prieš išvykstant; ii) perėjimo koregavimas; iii) stiprių santykių ir socialinio tinklo formavimas kuris padėtų sumažinti negatyvias kultūrinio šoko pasekmės; iv) kultūrinių ir socialinės sąveikos taisyklių išmokimas (pvz. įvairūs gestai, taisyklės, etiketas); vi) konfliktų sprendimo ir tarpkultūrinio efektyvumo įgūdžių formavimas).

Tarpkultūrinė adaptacija. Tarpkultūrinė adaptacija gali būti apibūdinama kaip procesas, kuomet individas prisitaiko prie pasikeitusios kultūrinės aplinkos susidūręs su kultūrinio šoko reiškiniu (Shieh, 2014, p. 59). Tarpkultūrinė adaptacija įvyksta tada, kuomet individas sąveikaudamas su kitos kultūros atstovais nejaučia psichologinio diskomforto, sugeba priimti paplitusias normas ir vertybes, kurios būdingos specifinei aplinkai. Siekiant pagerinti kultūrinę adaptaciją, itin reikšminga suprasti kalbą ir visuomenėje paplitusį mentalitetą (Adamowicz, 2020, p. 120). Mokslininkė I. Pietilä (2010, p. 65-66) siekdama konceptualizuoti šį reiškinį, pasiūlė dialektrinį tarpkultūrinės adaptacijos modelį, kurį sudaro šie principai: i) tarpkultūrinė adaptacija yra motyvuotas, į tikslą orientuotas procesas, kurio kontekste individai išmoksta prisitaikyti prie naujos kultūros; ii) tarpkultūrinė adaptacija ir mokymasis yra abipusiai procesai, priklausantys vienas nuo kito; iii) tarpkultūrinei adaptacijai būdingas nepažįstamojo ir šeimininko santykis, kuomet mąstymo ir elgesio modeliai turi būti keičiami atsižvelgiant į naujos kultūros sistemą; iv) tarpkultūrinė adaptacija yra cikliškas, nuolatinis procesas, kuomet individą keičia naujoji kultūra, bet individas tuo pat metu keičia ir savo aplinką bei naująją kultūrą.

Tarpkultūrinę adaptaciją kaip specifinį iššūkį išskiria ir kiti autoriai. Siekiant veiksmingai adaptuotis, siūlomos šios strategijos: asimiliacija, atsiskyrimas, marginalizacija ir integracija. Asimiliacija įvyksta tada, kai individas sumažina savosios kultūros svarbą ir mėgina sietis su nauja kultūra. Atsiskyrimas dažniausiai apibūdinamas kaip veiksmas, kuomet žmogus stengiasi išsaugoti savąją kultūrą ir vengia sąveikos su nauja kultūra. Marginalizacija aiškinama kaip procesas, kurio metu individas nedemonstruoja intereso jokiai kultūrai. Integracija apima tiek savosios kultūros išlaikymą, tiek naujos kultūros mokymąsi (Coucher, et. al., 2015, p. 75). Siekiant veiksmingai adaptuotis naujoje kultūroje pravartu įvertinti ir asmeninių įgūdžių (angl. personal skills), reikalingų bendraujant su žmonėmis (angl. people skills) ir suvokimo įgūdžių (perception skills) modelį. Įvairūs metodai padedantys asmens psichologinei ir emocinei sveikatai yra laikomi asmeniniais įgūdžiais, pavyzdžiui: meditacija, malda, reguliari mankšta, laiko valdymas ir kt. Įgūdžiai reikalingi bendraujant su žmonėmis, sietini su gebėjimu efektyviai dalintis mintimis su užsieniečiais, bendrauti nebijant padaryti gramatinių klaidų ar sumaišyti žodžius. Suvokimo įgūdžiai apima mąstymo procesus, orientuotus į kitos kultūros žmonių elgesio supratimą, priežasčių analizę, idėjų generavimą (Shieh, 2014, p. 59). Tarpkultūrinę adaptaciją gali palengvinti ir modernių technologijų teikiamos galimybės. Tyrimas atskleidė, kad socialinė medija sukuria

aplinką, kurioje studentai gali kontaktuoti su kitais žmonėmis tiek iš šalies kurioje yra, tiek su gimtinėje esančiais individualais. Socialinė medija studentams padėjo sustiprinti ir formuoti asmeninius santykius, taip didinant priklausymo jausmą naujoje kultūroje. Nors pirminėje atvykimo fazėje studentai dažniau bendravo su artimaisiais, vėlesniu etapu socialinėje medijoje jie pradėjo daugiau bendrauti su vietiniais, siekiant geriau integruotis naujoje kultūroje (Chen, 2012, p. 6).

Nagrinėjant tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius, svarbu atkreipti dėmesį ir į specifines kultūrinės nuostatos. Šios nuostatos, komunikacijos procese gali būti vertinamos iš dvilypės prizmės, išskiriant gynybines ir adaptyvias. Gynybinių nuostatų kontekste skirtumai vertinami kaip problemiški nesusipratimų ir konfliktų šaltiniai, kurie turi būti pašalinti tam, kad individai galėtų veiksmingai komunikuoti. Adaptyvių nuostatų požiūriu į skirtumus žiūrima kitaip. Siekiant išvengti konfliktinių situacijų ir nesusipratimų, viena suinteresuota šalis turėtų prisiderinti prie kitos elgsenos tam, kad būtų galima užtikrinti veiksmingą komunikaciją (Xu, 2013, p. 380). Viena iš specifinių visuomenių nuostatų kuri irgi gali būti vertinama kaip tarpkultūrinės komunikacijos iššūkis – **tolerancija**. Tolerancija tarpkultūrinės komunikacijos kontekste gali būti apibūdinama kaip individo pasirengimas klausytis individo nuomonės, gebėjimas nesusierzinti, nejausti pažeminimo ar pranašumo jausmo socialinės sąveikos procese (Zhu, 2020, p. 196). Pažymėtina, kad tolerancijos reiškinys pasižymi vertybiniu turiniu. Kiti mokslininkai (Rubcova, Pavenkov, 2019) išskiria šiuos tolerancijos kriterijus: i) lygybė; ii) abipusė pagarba; iii) lygių galimybių užtikrinimas; iv) laisvė puoselėti savo kultūrą ir tradicijas. Autorės nuomone, tolerancijos stoka specifinėms vertybėms ir nuostatoms, kitoje kultūroje gali sukelti įvairaus pobūdžio kultūrinius konfliktus. Tam pritaria ir mokslininkai (Kokarevich, Sizova, (2014, p. 623-624) teigdami, kad tam tikrų kultūrinių idėjų primetimas kitoms kultūroms, kurios nepasižymi suderinamumu su esama kultūra, jos vertybėmis, pavyzdžiui vakarietiškos idėjos apie individo laisvę Islamo pasaulyje, vertinamos kaip grėsmė esamam kultūriniam identitetui ir tai galiausiai veda į kultūrinį konfliktą. Vadinasi, galima teigti, kad komunikacijos procese svarbu suprasti, kad esamos nuostatos ir vertybės kurias individas pripažįsta, yra apribotos specifinės sistemos ir kitoje kultūroje jos įgaus visai kitą reikšmę. Taigi toleranciją, galima laikyti noru suprasti kito individo poziciją, gebėjimą rasti sprendimą dialoge naudingą abiem pusėms (Rubcova, Pavenkov, 2019).

O. Zelikovksa (2011, p. 140) remdamasi W. Gudykunst and Y. Kim darbais išskiria šiuos principus siekiant užtikrinti veiksmingą tarpkultūrinės komunikacijos procesą, vadovaujantis toleranciją kitai kultūrai: i) empatija kitoms kultūroms; ii) tikslus savos ir kitų kultūrų panašumų ir skirtumų suvokimas; iii) gebėjimas apibūdinti neįprastą kultūrinę elgseną, o ne jai priskirti neigiamus vertinimus ir netinkamas kategorijas; iv) tam tikros distancijos išlaikymas tiek savo, tiek kitų elgsenos kontekste; v) gebėti užmegzti nepaviršutiniškus ryšius su kitos kultūros atstovais; vi)

mažiau egocentriško elgesio. Nesilaikant minėtų principų ir kultūrinės tolerancijos tarpkultūrinės komunikacijos procese gali būti susiduriama su verbaline agresija. Padarytos kultūrinės klaidos yra vertinamos rimtai (Zhu, 2020, p.195). Siekiant užtikrinti tolerancijos principą, svarbu suprasti pavojus susijusius su kultūriniu kategorizavimu. Kategorijas individai naudoja siekdami suprastinti socialinį pasaulį, tačiau tarpkultūrinės komunikacijos procese šis reiškinys irgi gali būti vertinamas kaip iššūkis. Taip yra todėl, nes individui iš kitos kultūros priskiriant atitinkamą kategoriją yra minimizuojami jo turimi individualūs skirtumai, nesistengiama žmogų pažinti, suprasti jo kultūrą. Šis reiškinys gali paskatinti stereotipus, etnocentrizmą ir tolerancijos stoką (Spreckels, Kotthoff, 2007, p. 8-9).

Tarpkultūrinis konfliktas. Tarpkultūrinio konfliktas gali būti apibūdinamas kaip suvokiamas ar realus vertybių, normų, tikslų, procesų ir kitų veiksnių neatitikimas tarp skirtingų kultūrų atstovų. Šis reiškinys dažnai kyla dėl netolerancijos, nežinojimo ir netinkamo kitų kultūrų vertybių, religijų, etninių vertybių, skirtingų socialinių klasių, lyčių ir kitų veiksnių nesupratimo. Šie veiksniai gali būti laikomi tarpkultūrine distancija – įvairios istorinės skriaudos, esminiai ideologiniai skirtumai ir įsitikinimai (Jurtikova, 2013, p. 697-698). Tarpkultūrinis konfliktas gali būti vertinamas kaip vienas iš tarpkultūrinės komunikacijos iššūkių. Šis reiškinys gali būti itin dažnas tarp studentų dalyvaujančių įvairiose mainų programose. Kai individai sudaro mažumą specifinėje visuomenėje, taip dažniausiai nutinka tarptautiniams studentams, ši situacija gali būti itin palanki konfliktų formavimuisi, nes studentai gali jausti, kad jų kultūra paremtam identitetui kyla grėsmė (Shupe, 2007, p. 752-753). Kaip asmenys elgsis ir komunikuos konfliktinių situacijų metu, itin priklausys nuo jų atstovaujamos kultūros. Klasikas M. Hammer suformavo tarpkultūrinio konflikto stiliaus modelį, kuris pasižymi šiomis dimensijomis: i) diskusijos stilius (apima tiesioginio žodinio naudojimą, pasakymo to kas turima omenyje); ii) įsitraukimo stilius (šis stilius – konfrontacinis, apima tiesioginę, stiprią verbalinę ir neverbalinę komunikaciją; iii) prisitaikymo (angl. accomodation) stilius (jame svarbu išlaikyti emocinę ramybę); iv) dinaminis stilius (šiam stiliuje naudojama netiesioginė kalba, naudojama daug emocijų) (Singh, 2020, p. 46). Pažymėtina, kad individų elgsena susijusi su konfliktų sukėlimu ar vengimu gali būti aiškinama ir visuomenėse paplitusiomis vertybėmis, nuostatomis ir įsitikinimais. Kultūrose kurioms būdingas aukštas neapibrėžtumo vengimas, konfliktai yra vertinami kaip nenuspėjama socialinė situacija, todėl jie yra itin nepageidautini. Priešingai visuomenėse su žemu neapibrėžtumo vengimu, konfliktinės situacijos vertinamos kaip normali ir neišvengiama elgsena (Hurn, Tomalin, 2013, p. 36).

Akcentuotina, kad tarpkultūrinės komunikacijos raiškos kontekstas neapsiriboja vien skirtingų valstybių atstovų komunikacija, bet lygiai taip pat aktualus ir atskiroms organizacijoms, jų padaliniais, funkciniais skyriams ar komandoms, kuriose XXI a. amžiuje vis dažniau susiduriama

su įvairiais tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiais. Tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai analizuojant tiek verbalinį, tiek neverbalinį lygmenis gali atsirasti dėl kultūrinio jautrumo stokos, darbuotojų lyties, etninės priklausomybės, ankstesnės darbovietės kultūros, kurie jie yra perėmę ir tai suponuoja specifinį tolerancijos lygmenį (Shahid, 2022, p. 461).

Kiti autoriai, pavyzdžiui (Satuna, 2019, p. 43), išskiria šiuos tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius: i) pasitikėjimo stoka tarp komunikacijos procese dalyvaujančių šalių; ii) tarpkultūrinis sąmoningumas (sąmoningas tam tikrų kultūrinių praktikų supratimas; iii) asmeniniai įsitikimai ir patirtys, tam tikri apibendrinimai apie specifinę kultūrinę grupę. Vertinant šiuos iššūkius, svarbu suprasti ir istorinį kontekstą, galios santykius tarp skirtingų kultūrinių grupių (Xu, 2013, p. 38). Juos patvirtina ir kitų autorių atlikti tyrimai, pavyzdžiui Ch. M. Hooi ir M. F. Yong tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius detalizuoja išskirdami šiuos: i) fiziniai barjerai, kurie susiformavo istoriškai, dėl aplinkos, asmeninių poreikių ir medijos; ii) kultūra, siejant ją su etniniais, religiniais ir socialiniais skirtumais; iii) suvokimas, komunikaciniai barjerai kurie kyla dėl individualių perspektyvų skirtumų, kurios dažnai sukelia konfliktines situacijas; iv) motyvacija, susijusi su komunikacinio pranešimo gavėjo noru klausytis; v) neigiama patirtis, kuri suformuota ankstesnių susitikimų; vi) emocijos, susijusios su klausytojo jausmais; vii) kalba, kuomet komunikacijos proceso metu naudojami sunkiai suprantamos frazės ir žodžiai; viii) neverbaliniai trikdžiai; ix) konkurencija, kuomet pranešimo gavėjas yra apribotas kitų veiklų tuo metu kai dalyvaujama komunikacijos procese (Diner, et. al. 2022, p. 231). Įdomu tai, kad autoriai atkreipė dėmesį į klausimą, kaip reikšmingą tarpkultūrinės komunikacijos iššūkį. Kiti autoriai, pavyzdžiui (Hurn, Tomalin, 2013, p. 87) išskiria papildomus iššūkius, kodėl klausymosi procesas gali būti problematiškas: i) išankstinis sprendimas (kuris apima skubotų išvadų padarymą, išankstinių idėjų dominavimą); ii) siekis kontroliuoti komunikacijos procesą nuolat pertraukiant savo pašnekovą; iii) selektyvus klausymasis (priimant tik tą informaciją, kuri yra norima ir praleidžiant tą, kuri neatitinka individo interesų); iv) konkurencingumas klausymasis (kuomet kalbant kitam asmeniui norima kritikuoti, pakeisti ar neigiamai vertinti jo pranešimo turinį).

Taigi galima teigti, kad skirtingų autorių tiek klasikiniai, tiek naujausi tyrimai patvirtina ir kartu papildo turimas žinias apie tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius. Visgi, kyla natūralus klausimas, kaip reikėtų spręsti tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius?

Kaip matoma antroje lentelėje, abiejų mokslininkų pasiūlytuose principuose dominuoja poreikis gilinti kultūrinės žinias, reflektuoti ir būti atviram siekiant užtikrinti tarpkultūrinės komunikacijos veiksmingumą. O Zelikovksa (2011, p. 141) irgi pripažįsta refleksijos svarbą. Kaip teigia autorė, refleksija leidžia pasitelkti savo asmeninę patirtį ir kūrybiškai ją pritaikyti komunikacijos procese. Refleksija gali būti vertinama kaip strategija, kuri suteikia

galimybę suprasti svetimos kultūros specifiką, ją palyginti su sava kultūra. Kultūrinių skirtumų supratimas suteikia galimybę sumažinti nesusipratimus ir padeda išvengti kultūrinių konfliktų.

2 lentelė. Tarpkultūrinės komunikacijos iššūkių sprendimo principai.

K. Farnom siūlomi principai	L. Salo-Lee siūlomi principai
Noras priimti kultūrinius skirtumus ir prie jų prisitaikyti	Komunikuoti su individais kurie pažįsta konkrečias kultūras, su jomis susijusius „spąstus“ ir problemas
Žinių įgyjimas apie skirtingas kultūras ir jų bendruomenių gyvenimo būdą	Adaptuoti savo elgseną ne visada tikintis, kad kitas individas irgi prisitaikys
Suprasti kaip kultūra gali paveikti komunikaciją	Įdėmiai klausytis ir užduoti klausimus
Suprasti vyraujančias kultūrinės taisykles susijusias su elgsenos normomis specifinėje aplinkoje	Nebijoti atsiprašyti, neignoruoti, pripažinti komunikacines klaidas
Asmeninių vertybių ir įsitikinimų atpažinimas, jautrumas kultūriniais stereotipams	Pasitelkti vietinę žiniasklaidą tam, kad pagilinti žinias apie egzistuojančias elgesio problemas ir paplitusias normas

Sudaryta remiantis Anum, et. al., (2021).

G. Hofstede (2015, p. 12) laikosi nuomonės, kad veiksmingai tarpkultūrinei komunikacijai itin svarbūs šie principai: i) egzistuojančių kultūrinių skirtumų supratimas; ii) kultūrinių žinių apie savąją ir svetimas kultūras puoselėjimas; iii) reikiamų komunikacinių įgūdžių formavimas, kurie būtini bendraujant su žmonėmis pasižyminčiais priešingomis vertybėmis.

I. Pietilä (2010, p. 74) remdamasi J. M. Bennett išskiria tarpkultūrinio jautrumo principus ir transformacijos proceso ciklo principus, pereinant nuo etnocentrizmu pagrįstų nuostatų prie etnoreliatyvios būsenos: i) neigimas (individai neigia kultūrinius skirtumus; ii) gynyba (individai mėgina apsaugoti savo pasaulėžiūrą dėl naujos kultūros skirtumų keliamų grėsmių; iii) sumažinimas (individai mėgina apsaugoti savo pasaulėžiūros branduolį, sumažindami kultūrinius skirtumus ir pabrėždami panašumus); iv) priėmimas (individai pradeda pripažinti egzistuojančius kultūrinius, elgesio skirtumus); v) adaptacija (individai tampa labiau empatiškais kultūriniais skirtumams ir tampa multikultūriškais; vi) integracija (individai taiko etnoreliatyvistines nuostatas savo identitetui ir gali išgyventi egzistuojančius skirtumus kaip specifinį džiaugsmo šaltinį).

Veiksmingas tarpkultūrinės komunikacijos procesas reikalauja ir specifinių vidinių resursų, kuriuos savo tyrimų pagrindu išskyrė mokslininkai W.V. Schmidt su kolegomis. Šie resursai klasifikuojami į tris lygmenis: i) elgesio įgūdžiai; ii) kognityvinis intelektas; iii) emocinis intelektas. Elgesio įgūdžiai autorių aiškinami kaip kalbos mokėjimas, stebėjimas ir gebėjimas

suprasti kontekstą, lankstumas, gebėjimas prisitaikyti prie pokyčių, formuoti bendradarbiavimu grindžiamus santykius. Kognityvinis intelektas siejamas su gebėjimų vystyti interpretacines schemas, pasižymėti skirtingais požiūriais, būti atviram kitoms kultūroms, turėti inovatyvią sąmonę. Emocinis intelektas aiškinamas retoriniu jautrumu, empatija, pozityvumu (Jhaiyanuntana, Nomnian, 2020, p. 212-213).

Visgi, šių principų įgyvendinimas itin neatsiejamas nuo specifinio komunikacinio konteksto ir kultūrinių grupių ar individų su kuriais komunikacinis procesas vyksta. Atitinkamo lygmens pasiruošimas galimas verslo derybų metu, tačiau įvairios sudėtingos socialinės situacijos kaip pavyzdžiui konfliktai tarpkultūrinės komunikacijos kontekste (Shahid, 2022, p.461) reikalauja nuolatinio tarpkultūrinės kompetencijos tobulinimo. Siekiant tarpkultūrinės komunikacijos veiksmingumo, būtina atkreipti dėmesį ir į klasikinius G. M. Chen ir W. G. Starosta pasiūlytus principus: i) tarpkultūrinis jautrumas (gebėjimas pripažinti ir gerbti kultūrinę įvairovę; ii) tarpkultūrinis sąmoningumas (kultūros skirtumų supratimas ir savojo kultūrinio identiteto pažinimas; iii) greito kultūrinio mąstymo savybė (lankstumas, savęs atskleidimas, sąveikos valdymas, socialiniai įgūdžiai (Ilie, 2019, p. 266). Norint vengimai komunikuoti su kitomis kultūromis, galima atsižvelgti ir į šiuos principus: i) suspenduoti savo vertinimus ir stereotipus apie kitas kultūras, išlaikyti atvirą protą; ii) akcentuoti pozityvius kitų kultūrų veiksnius; iii) adaptuoti savo kalbą vengiant sudėtingų išsireiškimų; iv) išanksto gilinti kultūrinės žinias apie specifinę kultūrą su kuria teks komunikuoti; v) vystyti pasitikėjimą ir kurti asmeninius santykius (Hurn, Tomalin, 2013, p. 96). Kiti autoriai šią kompetenciją detalizuoja išskirdami ir kitus lygmenis. J. Stier (2006, p. 6-7) remdamasis savo ankstesniais tyrimais ir kitų autorių išvalgomis tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją išskaido į šias dedamąsias: i) turinio kompetencijos (savos ir svetimų kultūrų pažinimas, kaip pavyzdžiui istorija, kalbos, neverbalinė elgsena, pasaulėžiūra, kultūriniai draudimai, vertybės, simboliai, elgsena, tradicijos, lyčių vaidmenys ir kita; ii) procesines kompetencijas (šios kompetencijos susijusios su kultūriniais ypatumais, situacinėmis sąlygomis ir suinteresuotomis šalimis); iii) intrasasmninės kompetencijos (apimančios kognityvinius įgūdžius, gebėjimą save matyti ir vertinti iš šono, spręsti tarpkultūrinės problemas ir jas įveikti, emocinius įgūdžius); iv) tarpasmeninės kompetencijos (interaktyvūs įgūdžiai, tiksliai aptikti ir interpretuoti neverbalines užuominas, subtilius signalus ir jų variacijas, situacinis jautrumas). Būtina pažymėti, kad dauguma šių savybių individai perima ne vien iš visuomenės, bet ir iš mažesnių kultūrinių lygmenų, kaip šeima, organizacija ar kita socialinė aplinka (Bouchet, 2012, p. 30).

Apibendrinant tarpkultūrinės komunikacijos proceso iššūkius galima teigti, kad dauguma jų susiję su įvairiais kultūriniais konstruktais, susiformavusiais istoriškai, dažnai stokojančiais empirinio pagrindimo (pvz. įvairūs stereotipai, išankstinės neigiamos nuostatos).

Reikšmingą vaidmenį tarpkultūrinės komunikacijos iššūkių kontekste užima sociokultūrinis identitetas, kultūrinis šokas, kultūrinė adaptacija, kultūrinė tolerancija ir kultūriniai konfliktai. Šie reiškiniai tiesiogiai ir netiesiogiai gali apriboti individų tarpkultūrinę komunikaciją, lemti jų komunikacijos stilių. Bendrieji tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai kyla ir dėl skirtingų lingvistinių struktūrų, patirčių, socialinės medijos neigiamo vaidmens formuojant įvairius įsitikinimus ir normas, komunikacijos procese dalyvaujančių individų tarpkultūrinės kompetencijos stokos. Siekiant išvengti tarpkultūrinės komunikacijos konfliktų, būtina skirti dėmesį šios kompetencijos vystymui ir tobulinimui.

1.3. Studentų mobilumo programos kaip galimybė stiprinti tarpkultūrinę kompetenciją

Studijos užsienyje padeda jauniems žmonėms stiprinti įvairaus pobūdžio kompetencijas, stiprinti ateities karjeros perspektyvas, mokytis užsienio kalbos, įgyti naujos tarpkultūrinės patirties, įvairių įgūdžių, plėsti kompleksinių procesų suvokimą, suteikia galimybę susipažinti su naujais studijų metodais, plėsti socialinius ryšius užsienio šalyse, didinti tarpkultūrinį supratimą. XXI a. studentai turi galimybę dalyvauti įvairiose akademinio mobilumo programose, pvz. Erasmus, Erasmus plus ar kitose. Visgi tam, kad studijos užsienyje būtų sėkmingos, studentai nesusidurtų su sudėtinga kultūrine adaptacija, kultūriniu šoku bei kultūriniais konfliktais, galėtų veiksmingai siekti akademinio tikslų, svarbu formuoti ir stiprinti jaunų žmonių gebėjimus komunikuoti su kitų kultūrų atstovais, suprasti skirtingas vertybes, tradicijas ir neverbalinę elgseną (Baranova, et. al., 2020, p. 1-3, Jacobone, Moro, 2015, Salajan, Chiper, 2012, p. 413, Messelink, et. al., 2015, p. 62). Galima pritarti nuomonei, kad egzistuoja ryšys tarp studento lūkesčių, motyvacijos dalyvauti mainų programose ir tarpkultūrinės kompetencijos formavimo galimybių (Aba, 2016, p. 491). Kaip atskleidė G. Gutiérrez Almarza, et. al. (2013, p. 79-80) studentus dalyvauti tarptautinėse mainų programose motyvuoja tokie veiksniai kaip: i) asmeninis noras pažinti kitas kultūras ir žmones; ii) pagerinti profesinės karjeros perspektyvas; iii) siekis įgyti gyvenimo patirties; iv) šeimos narių ir draugų kurie dalyvauja šiose programose spaudimas; v) noras keliauti ir praplėsti pasaulėžiūrą; vi) maksimaliai išnaudoti studentišką gyvenimą; vii) asmeninio augimo siekis; viii) reikalavimai iš universiteto. Remiantis tyrimo rezultatais galima teigti, kad studentai, kurie bus labiau motyvuoti pažinti kitas kultūras, su jomis aktyviai sąveikauti, bus atviresni kitoms kultūrinėms aplinkoms ir turės geresnes galimybes stiprinti ar formuoti tarpkultūrinę kompetenciją nei tie, kurie dalyvauja šiose programose vien dėl universiteto ar kitų suinteresuotų šalių keliamų formalių reikalavimų. Panašus motyvaciniai veiksniai išskiriami ir vertinant tyrėjų V. Jacobone ir G. Moro (2015, p. 316-317) pateikiamus rezultatus. Studentai teigė,

svarbiausios priežastys kodėl jie nori dalyvauti Erasmus mainų programoje susijusios su nauju patirčių poreikiu, noru pagerinti akademinės ir profesinės pozicijas, išmokti užsieniu kalbų, siekti asmeninio augimo. Tai patvirtina ir kiti tyrimai, pavyzdžiui (Messelink, et. al., 2015, p. 65) studentai išskyrė norą tapti labiau nepriklausomais, stiprinti pasitikėjimą savimi, sužinoti apie naujas kultūras. Studentų lūkesčių ir motyvacinių veiksnių analizė svarbi todėl, nes ji parodo, kad dabartiniai šių programų politiniai tikslai nebūtinai siejasi su tuo, ko siekia studentai.

Svarbu pabrėžti, kad, šios programos teikiamos galimybės nėra prieinamos ar priimtinos visiems. Dažnai studentus apriboja nepakankamas užsienio kalbos mokėjimas, ekonominiai veiksniai, pvz. nepakanka pinigų pragyvenimui, nedidelės universiteto mokamos stipendijos. Apriboti gali ir individo nepakankamas pasitikėjimas savimi gyventi ir mokytis kitoje kultūrinėje aplinkoje. Svarbūs ir instituciniai veiksniai, susiję su gimtojoje šalyje esančio universiteto teikiamos pagalbos ir informacijos sklaidos galimybėmis. Studentai ne visada gauna pakankamai informacijos apie apgyvendinimą, kainas šalyje, akademinis programų reikalavimus (Aba, 2016, p. 492, Jacobone, Moro, 2015, p. 318-325). Pradėjus studijuoti šioje programose studentai patenka į situacijas, kuomet būnant užsienio šalyje tenka studijuoti dalykus, kuriuos jie jau mokėsi savo šalyje, ar kuriems suprasti reikalingos itin specifinės žinios. Kai kurie studentai dalyvavę mainų programose išskiria ir sudėtingą komunikaciją dėl specifinio akcento, skirtingas gestų reikšmes, nepriimtina maistą, sudėtingą gyvenimo ritmą, užsienio universiteto taisyklių nežinojimą (Baranova, et. al., 2020, p. 4-5). Kaip atskleidė tyrimas su Rumunijos studentais, studentai susiduria su instituciniais iššūkiais pirmiausiai savo šalyje. Universitetų tarptautiškumo/tarptautinio mobilumo skyriai nepakankamai komunikuoja apie šių programų teikiamas galimybes, arba nesuteikia reikalingų detalių apie kreditus, potencialių užsienio institucijų sąrašą (Salajan, Chiper, 2012, p. 413-414). Šias išvalgas patvirtina ir pačios autorės patirtis, studijuojant Japonijoje, per Erasmus plus programą. Vertinant tyrimus atliktus JAV, dažniausi iššūkiai susiję su dalyvavimu šios šalies universitetų mainų programose, klasifikuojami išskiriant tris jų raiškos lygmenis: i) akademinės problemas (sudėtinga suprasti paskaitas, lankomumas, rašytinių ir žodinių užduočių atlikimas); ii) asmenines problemas (apgyvendinimo vieta, gimtosios šalies ilgesys, nepakankami resursai ir maistas); iii) socialines problemas (gebėjimas prisitaikyti prie amerikietišku vertybių, užmegzti naujus socialinius ryšius, veiksmingai įsiliesti į skirtingas socialines grupes (Senyshyn, 2019, p. 151). Būtina atkreipti dėmesį ir į pačią aukštojo mokslo institucijų kultūrą. Istoriskai, akademinės kultūros yra labiau elitistinės, kuriose dominuoja įtvirtintos procedūros, konvencinės mokymo priemonės kaip esė, seminarai, prezentacijos ir kitos priemonės. Nors toli gražu jos nėra vienodos, tačiau jas vieni bendri veiksniai: i) specifinės tradicijos; ii) naudojama kalba; iii) anglosaksiška kultūra (Bash, 2009, p. 476 – 477). Pritariant autoriaus nuomonei, tarpkultūriškumas

neturėtų būti paremtas vien anglosaksiškos kultūros bruožais. Kita vertus, dauguma šių universitetų pasaulyje laikomi prestižiniais, todėl tampa dideliu studentų susidomėjimo objektu. Skirtingas studentų tarpkultūrinės patirtis suponuoja ir paties mobilumo trukmė, tokie veiksniai kaip kelintą kartą studentas vyksta per mainų programą, kokia studijų trukmė. Pirmosios išvykos gali būti siejamos su stresu, o ilgesnės studijos dažniausiai sąlygoja žymiai turtingesnes kultūrinės patirtis ir sukuria tinkama klimatą tarpkultūriniam mokymuisi ir tarpkultūrinės komunikacijos formavimui (Messelink, et. al., 2015, p. 62).

Kita vertus, reaguojant į ribotą informacijos ir žinių pateikimą, siekiant paskatinti studentus dalyvauti šiose programose ir palengvinti jų kultūrinę adaptaciją, kai kuriose šalyse formuojami net specifiniai moduliai, skirti šių žinių perteikimui. Galima išskirti viename Jungtinės Karalystės universitete sukurtą modulį skirtą norintiems studijuoti tarptautinėse programose - „Tarpkultūrinis mokymas tiems, kad studijuos vienus metus užsienyje“. Jame gilinamos studentų kultūrinės žinios siekiant sumažinti kultūrinį šoką, vystoma tarpkultūrinė komunikacija pasitelkiant įvairias kūrybines užduotis, skatinama studentų refleksija apie kultūrinius skirtumus ir jų pačių nuostatas (Penman, Ratz, 2015, p. 52-53). Panašios iniciatyvos pastebimos ir kitose aukštosiose mokyklose, pavyzdžiui „Tarpkultūrinės patirties mokymosi programa“ studentams ir lektoriams Bolonijos universitete Italijoje ir Durham universitete Jungtinėje Karalystėje. Atliktas tyrimas su šioje programoje dalyvavusiais studentais atskleidė, kad studentai reikšmingai patobulino savo tarpkultūriškumo žinias, itin pasikeitė jų asmeninė perspektyva skirtingų kultūrinių - socialinių grupių atžvilgiu (Holmes, et. al., 2016).

Studentų mobilumo programos neapsiriboja vien Europos Sąjungos šalimis. Viena iš jų yra Erasmus Mundus programa, kurioje gali dalyvauti studentai ne vien iš Europos Sąjungos šalių, bet ir kitų pasaulio šalių. Europos Komisijos duomenimis, nuo Erasmus programų pradžios, ją pasinaudojo daugiau nei 3 milijonai studentų iš Europos Sąjungos šalių, bei kitų kaip Turkija, Šveicarija, Norvegija. Galima išskirti požiūrį, kad studentų dalyvavimas įvairiose mobilumo programose yra viena iš galimybių stiprinti tarpkultūrinę kompetenciją (Çelik, et. al., 2013, p. 127). T. Baranova, et. al., (2020, p. 3) atliko tyrimą su studentais, kuriame jie turėjo įvertinti tarpkultūrinės kompetencijos dimensijas išskiriant žinias, įgūdžius ir požiūrius iki dalyvaujant Erasmus programoje ir po jos.

Tyrimas atskleidė, kad ši tarptautinio mobilumo programa, pozityviai prisidėjo prie studentų tarpkultūrinės kompetencijos stiprinimo. Tyrimai rodo, kad šios Europietiškos programos prisideda ir prie Europinio identiteto, vertybių sklaidos ir stiprinimo (Jacobone, Moro, 2015, p. 326). Užsienio studentų tarpkultūrinės kompetencijos formavimuisi ir veiksmingai tarpkultūrinei patirčiai itin reikšminga vietinių studentų elgsena. L. Jacobi (2021, p. 1-2) nagrinėdama įvairių autorių

tyrimų rezultatus išskiria šias dvi esmines tezes. Viena vertus, kai kurie tyrimai atskleidžia, kad kontaktas tarp vietinių ir užsienio studentų sąlygos pozityvias tarpkultūrinės komunikacijos patirtis, paskatins supratimą apie kultūrinius skirtumus, tarpasmeninius santykius, toleranciją, lengvesnį kultūrinį prisitaikymą, prisidės prie jų akademinų pasiekimų. Kita vertus, autorės analizuoti tyrimai rodo, kad kai kurie vietiniai studentai dažnai vengia komunikuoti su užsienio studentais, ar tikisi, kad užsienio studentai pirmieji parodys iniciatyvą. Dažnai vietiniai studentai neranda bendros kalbos, susiduria su prioritetų skirtumais. Mokslinėje literatūroje minima, tam, kad šių vietinių ir užsienio studentų grupių sąveika būtų veiksmingai, turi būti užtikrintos keturios esminės sąlygos: vienodas statusas, bendri tikslai, naudojamos tarpgrupinio bendradarbiavimo formos ir suteikiama tinkama institucinė parama (Messelink, et. al., 2015, p. 62). Kita vertus, S. A. Altug, et. al. (2019, p. 9- 15) atlikti tyrimai su Erasmus plus programoje dalyvavusiais studentais rodo, kad ši tarpkultūrinė patirtis turėjo reikšmės tarpkultūrinės kompetencijos formavimuisi, turėjo pozityvų poveikį studentų suvokimui apie skirtingas kultūras, pasaulėžiūras, kalbas, visgi ji neprisidėjo prie tolerancijos dviprasmiškumui (angl. ambiguity) esminių pasikeitimų turėtų stereotipų atžvilgiu. Studentams buvo sudėtinga pritaikyti tarpkultūrinės žinias kasdienėse praktikose.

Visgi, yra manančių, kad nors dalyvavimas studentų mainų programose pozityviai veikia tarpkultūrinės kompetencijos stiprinimą, tai dar nereiškia, kad išvykimas studijuoti į kitą šalį šią kompetenciją būtina suformuos. Įvairūs autoriai teigia, kad tarpkultūrinės kompetencijos formavimas susijęs ir su savirefleksija, noru mokytis, atvirumu. Tyrimai atskleidžia, kad kartais individai nenori keistis ar prisitaikyti net būdami ir visiškai kitoje kultūrinėje aplinkoje (Aba, 2016, p. 490 - 491). Šie gebėjimai ir jų poreikis gali būti aiškinamas pasitelkiant kultūrinio intelekto reiškinį. Manoma, kad skirtingas kultūrinio intelekto lygmuo, gali lemti skirtingas individo adaptacines galimybes kitoje kultūrinėje aplinkoje. Mokslininko D. Livemore kultūrinio intelekto modelį sudaro keturios esminės dimensijos apimančios: i) motyvaciją (individo interesus ir pasitikėjimas efektyviai funkcionuoti įvairioje kultūrinėje aplinkoje); ii) žinios (žinios apie kitas kultūras, kuo jos skiriasi ir yra panašios, kokia reikšmę šie bruožai turi individui ir kitiems); iii) strategija (kaip tu gebi paaiškinti kultūriškai įvairias patirtis, kaip atlieki vertinimus); iv) elgesys (gebėjimas tinkamai pritaikyti savo elgesį prie skirtingos kultūros įvairių situacijų kontekste) (Eunson, 2020, p. 532). Panašios idėjos ir principai matomi analizuojant dažnai mokslinėje literatūroje minimą tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijų modelį pasiūlytą mokslininko M. Byram. Šis teigė, kad siekiant tarpkultūrinės kompetencijos, būtina pasižymėti šiais penkiais aspektais: i) gebėjimu suspenduoti tam tikrus įsitikinimus apie kitas ir savo atstovaujama kultūrą; ii) turėti žinias apie socialines grupes, jų produktus ir praktikas, jų socialinės sąveikos būdus; iii) turėti įgūdžius, kurie padėtų interpretuoti ir susieti tam tikras kultūrinės prasmes ir įvykius; iv) turėti

atradimo įgūdžius, gebėti įgyti naujas kultūrinės žinias ir jas taikyti įvairių kultūrinių apribojimų kontekste; v) pasižymėti kritiniu kultūriniu sąmoningumu (Coperias Aguilar, 2009, p. 249). Identifikavus M. Byram modelio dimensijas, jas galima sugretinti su kito klasiko, G. M. Chen tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijos modelio dimensijomis. Autorius išskiria šiuos svarbiausius veiksniai: i) asmeninės savybės (savęs atskleidimas, savęs suvokimas, socialinis atsipalaidavimas); komunikacijos įgūdžius (socialiniai gebėjimai, kaip jautrumas, dėmesingumas, lankstumas ir santykių valdymas); iii) psichologinis prisitaikymas (frustracijos, streso valdymas kultūrinio šoko kontekste); iv) kultūrinis sąmoningumas (gebėjimas suprasti socialines vertybes, normas, paplitusias mąstymo formas ir kultūrinės situacijas) (Senyshyn, 2019, p. 154). Galima teigti, kad šie modeliai yra itin aktualūs studentams, nes jų tarpkultūrinės komunikacijos kontekstas susijęs ir su įvairiais edukaciniais spaudimais, poreikiu siekti gerų įvertinimų, kartu mėginant adaptuotis naujoje kultūroje. Daug dėmesio šiuose modeliuose skiriama psichologinių nuostatų svarbai, siekiant suspenduoti tam tikrus įsitikimus ir gebėti prisitaikyti prie įvairaus streso lygmens situacijų. Koncentruojant dėmesį į komunikacijos kompetenciją, ją galima diferencijuoti išskiriant tris esminius lygmenis, kurie yra svarbūs studentams tarpkultūrinės komunikacijos kontekste. Pirmiausiai tai yra lingvistinės kompetencijos, susijusios su leksika, fonetika ir kitomis kalbos naudojimo dimensijomis. Antrasis svarbus komponentas sietinas su sociolingvistine kompetencija, tai yra gebėjimas naudoti kalbą priklausomai nuo sociokultūrinių aplinkybių ir sąlygų. Trečioji svarbi dedamoji sietina su pragmatine kompetencija, kuri apima funkcinį kalbos naudojimą, gebėjimu identifikuoti ironiją, parodiją ir kitas komunikacines formas (Coperias Aguilar, 2009, p. 245 – 246). Nors ir analizuoti modeliai atskleidžia, kokiais veiksniais turėtų pasižymėti studentų tarpkultūrinė kompetencija, kas reikalinga, kad studijos būtų veiksmingos, kita vertus, tarpkultūriniai tikslai ir rezultatai turėtų būti susieti su šių programų turiniu pabrėžiant, kad tarpkultūrinis mokymasis daro studentus patrauklesnius darbdavių atžvilgiu, jog tarpkultūrinė kompetencija tampa svarbiu rodikliu siekiant konkurencingos pozicijos globalioje rinkoje (Messelink, et. al., 2015, p. 66-67).

Apibendrinant galima teigti, kad įvairios tarptautinės studentų mainų programos prisideda prie tarpkultūrinės kompetencijos formavimo. Visgi šių programų veiksmingumas, itin priklauso nuo skirtingų veiksnių, išskiriant institucinius (susijusius su universitetų teikiama informacija ir žiniomis, akademinėmis programomis, taisyklėmis, procedūromis, institucine kultūra, dalyvavimo programoje trukme), socialinius (pažymint vietinių studentų elgsena, ar jie linkę užmegzti tarpkultūrinius ryšius su tarptautinių programų dalyviais, pačių dalyvavusių motyvacija ir lūkesčiais, psichologiniu adaptyvumu).

II. JAPONIJOS KULTŪRINIŲ CHARAKTERISTIKŲ ANALIZĖ

2.1 Rytų Azijos šalių tarpkultūrinės komunikacijos ypatumai

Rytų Azijos šalys pasižymi skirtumais, tačiau ir panašumais, kurie susiformavo dėl įvairių istorinių – kultūrinių aplinkybių, dominuojančių religinių – filosofinių sistemų (Kim, 2010, p. 167). Siekiant tyrime išsikeltų tikslų, globalizacijos įvertinant šių šalių tarpusavio ryšius, svarbu suprasti ne vien Japonijos, bet ir kitų Rytų Azijos regiono šalių kultūrinės ir komunikacinės formas, stilius, principus, panašumus ir skirtumus.

Kinai didelę reikšmę teikia šeimos vertybėms, o vakariečiai pasižymi labiau individualistinėmis vertybėmis, labiau vertina laisvę ir savirealizaciją. Komunikacijos procese kinai linkę labiau eufemistiškai reikšti savo idėjas, o vakariečiams labiau priimtinas tiesioginis bendravimas. Šie skirtumai lemia tai, kad kinai gali būti nepratę prie vakarietiško tiesmukiškumo, o vakariečiams gali būti sunku suprasti kitų eufemizmą. Vakarų visuomenėms būdingas atvirumas, o kinai yra labiau intravertiški ir konservatyvūs (Wei, 2019, p. 467). Šiuos egzistuojančius skirtumus būtų galima mėginti aiškinti tradiciniu individualistinių ir kolektyvistinių visuomenių palyginimu, Rytų Azijos šalis priskiriant kolektyvistinėms, o Vakarų šalių atstovus individualistinėms visuomenėms. Individualistinėms visuomenėms dažniausiai priskiriamos tokios charakteristikos kaip pasitikėjimas savimi, konkurencingumas, orientacija į individą. Kolektyvistinėse visuomenėse akcentuojamas bendrumas, priklausymas grupei, susitarimas ir bendradarbiavimas. Bendruomeninė nauda ir interesai turi būti svarbesnė nei individo, todėl kolektyvistinėse visuomenėse individas gyvena ir elgiasi taip, kad tai tarnautų jo bendruomenei, o bendruomenė atstovauja individui. Tai gali pasireikšti tuo, kad pavyzdžiui JAV individualistinėje visuomenėje darbuotojus būdinga girti darbuotojus už asmeninius pasiekimus, o Kinijoje bet kokia sėkmė laikoma kompanijos sėkme. Todėl Kinai visada galvoja kaip jų veiksmai galėtų paveikti grupę ar organizaciją, o ne vien apie savo individualius siekius. Visgi, šis individualizmo ir kolektyvizmo dichotomijos aiškinimas dažnai yra ganėtinai abstraktus ir nepakankamai kompleksinis. Įdomu tai, kad individualistinės visuomenės kategorija dažnai priskiriama labiau „civilizuotoms“ kultūroms, o kolektyvistinis standartas dažnai siejamas su labiau primityviomis (Kim, 2010, p. 169-171, Quynh et al, 2021, p. 12, Ilie, 2015, p. 260, Lakshmi, et. al., 2015, p. 199).

Svarbu atkreipti dėmesį ir į egzistuojančius retorinius skirtumus. Kinų filosofijoje ir retorikoje akcentuojamas kalbančio asmens statusas, pabrėžiant keliamą pasitikėjimą ir moralę. Visgi bendraudami su vakariečiais, jie turi suprasti, kad asmeninis įvaizdis kurį jie mato, nebūtinai yra toks pat kaip komunikacijos procese dalyvaujančioje asmenybė. Akcentuotinas ir skirtingas faktų ir iškalbos suvokimas. Kinų retorika siejama su esminėmis visuomenės vertybėmis, morale ir etika. Vakarų visuomenių atstovams būdingas prisitaikymas prie auditorijos siekiant savų interesų (Wei, 2019, p. 468-469). Kinams kultūriniu požiūriu būdingas monochroniškumas, jiems būdingas lankstus požiūris į laiką. Jie nemėgsta kai juos kas nors skubina priimti sprendimus, jiems būdinga daug laiko skirti refleksijai (Hurn, Tomalin, 2013, p.26). Šios kultūrinės sąvybės turi reikšmingų implikacijų tarpkultūrinės komunikacijos procesui, nes pavyzdžiui siekis gauti greitą grįžtamąjį ryšį verslo ar politinių derybų, konfliktų nagrinėjimo kontekste gali būti nesuprastas. Kinai taip pat yra linkę vengti konfrontacijos. Tokia elgsena kaip balso pakėlimas, gali būti vertinamas itin neigiamai, kaip abiejų individų dalyvaujančių šioje socialinėje situacijoje „veido praradimas“, galintis itin pakenkti socialiniams ar verslo santykiams (Ilie, 2015, p. 262).

Nagrinėjant Rytų Azijos šalių kultūras ir sąsajas su komunikacija, būtina atkreipti dėmesį į žemo ir aukšto kontekstualumo visuomenių dimensijas. Šias dimensijas suformavo metodologas T. Hall. Aukšto kontekstualumo visuomenės yra tos, kuriose individams ir jų grupėms būdingi ilgalaikiai, artimi santykiai, yra nusistovėjusi stipri socialinė hierarchija. Komunikaciniai stiliai yra greitesni ir labiau intuityvūs. Priešingai žemo kontekstualumo visuomenėms būdinga tai, kad individai turi daugiau santykių, tačiau jie yra trumpesni arba pasižymi konkrečiu tikslu, šių visuomenių komunikacijai būdingas tiesmukiškumas (Nguyễn, 2020, p. 101 – 102). G. M. Chen (2012, p. 4) komunikacijos formų ir principų analizę žemo ir aukšto kontekstualumo visuomenių kontekste išplėtoja ir į elektroninę erdvę (pvz. įvairius socialinės medijos kanalus), teigdama, kad žemo kontekstualumo visuomenėse žinutės supratimo laikas yra trumpas, žinutės pobūdis dažniausiai detalus, patikimumo šaltinis bus susijęs su autoritetu, idėjos bus pristatomos remiantis logika, asmeniniai santykiai bus labiau pereinamojo pobūdžio. Aukštojo kontekstualumo visuomenėse žinutės supratimo laikas yra ilgas, žinutės pobūdis yra paprastas, patikimumo šaltinis bus susijęs su komunikacijos šaltiniu, idėjos bus pristatomos remiantis jausmais, asmeniniai santykiais bus ilgalaikiai.

Taigi galima teigti, kad šios dimensijos turi reikšmingą paaiškinamąją galią komunikacinei elgsenai. Žemo ir aukšto kontekstualumo visuomenių aspektai išsamiau pateikiami lentelėje, nagrinėjant jų sąsajas su komunikacijos ir žinių dalijimosi formomis, sprendimų priėmimo procesais.

3 lentelė. Esminiai skirtumai, tarp aukšto ir žemo kontekstualumo visuomenių komunikacijos.

Veiksniai	Aukštas kontekstualumas	Žemas kontekstualumas
Pagrindiniai žinių tipai	Žinios yra situacinės, santykinės	Orientuotos į taisykles
	Mažiau verbaliai aiškios, ar parašytos, ar formaliai išreikštos	Daugiau žinių viešumoje, išorėje, jos labiau prieinamos
	Labiau internalizuotas supratimas apie tai kas yra komunikuojama (pvz. anekdotai)	Trumpas komunikacijos laikas
	Dažnai naudojamos ilguoju laikotarpiu, gerai įtvirtintuose santykiuose	Žinios yra perduodamos
	Sprendimai ir užduotys sutelktos į komunikaciją „akis į akį“, dažnai dalyvaujant centriniam, autoritetą turinčiam asmeniui	Orientuotos į užduotis. Sprendimai sutelkti į tai, ką būtina padaryti, aiškus atsakomybių pasiskirstymas

Adaptuota pagal T. P. L. Nguyẽn (2020, p. 103)

Kaip matoma trečioje lentelėje, aukšto ir žemo kontekstualumo visuomenių charakteristiskos yra reikšmingos skirtingoms komunikacinėms praktikoms ir jų charakteristikoms. Kaip aiškina (Lakshmi, et. al., 2015, p. 199), kai kurios kultūros yra orientuotos į užduotis, o kitos į žmones. Šie egzistuojantys skirtumai, gali suponuoti net nesąmoningus komunikacinius konfliktus tarp skirtingų kultūrų atstovų.

Nagrinėjant Rytų Azijos šalių komunikacijos specifiką, būtina atkreipti dėmesį ir į *Vietnamą* bei jau analizuotą kultūrinio šoko reiškinių. Kuomet amerikietis stokodamas kultūrinių žinių atvyksta dirbti į šią šalį, jis gali susidurti su kultūriniu šoku ir pasijausti itin nejaukiai, nes vietnamiečiai itin mėgsta užduoti daugybę asmeninių klausimų. Ši neigiama patirtis gali apriboti jų tolimesnę komunikaciją ir veiksmingą bendradarbiavimą, sukelti įvairius neigiamus jausmus (Nguyẽn, 2006, p. 45). Taigi, natūraliai kyla klausimas kokia yra Vietnamo komunikacijos specifika, kokios šios visuomenės kultūrinės ypatybės? Pirmiausiai galima pastebėti, kad komunikuodami vietnamiečiai labai vertina taktiškumą, dėmesingumą, harmoniją, garbę. Didelę svarbą jų komunikacijoje užima šypsena, įvairūs neverbaliniai gestai, pavyzdžiui nedideli

nusilenkimai, linktelėjimai, akių kontakto vengimas. Šie veiksniai reikšmingai susiję su kolektyvizmo dimensija ir visuomenės solidarumo jausmu. Kita vertus, vietnamiečiai dažnai naudoja perkeltines prasmes ir siekiant juos tinkamai suprasti, svarbu suprasti kultūrinį kontekstą. Analizuojant vietnamiečių komunikacijos kultūrinę specifiką pažymėtina, kad netinkamais gestais gali būti palaikytas mirktelėjimas, ypatingai priešingai lyčiai, rankų kišimas į kišenes, kito asmens nugaros paglostymas (Quynh et al, 2021, p. 13). Galima teigti, kad ryškus kolektyvizmo bruožai pastebimi analizuojant daugelį Rytų Azijos valstybių. Pažymėtina, kad vietnamiečiai taip pat gali būti laikytini intravertais, nemėgstančiais emocionalumo ir nepunktualumo. Kita vertus, jie nemato ryškių ribų tarp profesinio ir asmeninio gyvenimo, yra lojalūs grupei ir bendruomenei. Komunikuojant, jiems svarbi tokia informacija kaip amžius, gimtasis miestas, išsilavinimas, socialinis statusas, šeimyninė padėtis. Visgi, vietnamiečiai yra ganėtinai hierarchinė visuomenėje, pasižyminti aiškiu funkcinio pasiskirstymu. Jiems būdinga itin paplitusi tradicija vieni pas kitus lankytis namuose. Tai jie daro itin dažnai ir tai vertinama kaip meilės, dėkingumo ir socialinių ryšių stiprinimo priemonė (Nguyễn, 2020, p. 107-108). Kaip matoma, didelė dalis minėtų kultūrinių charakteristikų pasižymi tiesioginėmis sąsajomis su komunikacijos formomis ir paplitusiais stiliais. Komunikacijos stiliai ir paplitę kultūriniai modeliai yra išsamiau analizuojami pateikiamoje lentelėje.

4 lentelė. Populiarūs kultūriniai modeliai ir komunikacijos stiliai.

	Azijos valstybės	Anglosaksiškos valstybės
Valstybės	Kinija, Japonija, Korėja, Vietnamas	Jungtinė Karalystė, JAV, Australija, Naujoji Zelandija
Kultūriniai modeliai	Didelės jėgos distancijos kultūros	Mažos jėgos distancijos kultūros
	Didelio kontekstualumo kultūros	Mažo kontekstualumo kultūros
	Kolektyvizmas	Individualizmas
Komunikacijos stiliai	Netiesioginis stilius	Tiesioginis stilius
	Formalus stilius	Neformalus stilius
	Stilius pasižymintis pozityviu mandagumu	Stilius pasižymintis labiau neigiamu mandagumu

Cit. Pgl. (Nguyễn, 2006, p. 43).

Kaip matoma ketvirtoje lentelėje, esminės nacionalinės kultūros dimensijos suponuoja ir paplitusius komunikacijos stilius. Visgi, būtina atkreipti ir kitus Rytų Azijos valstybės

diferencijuojančius veiksnius. Vienas iš jų – konfucianizmo tradicija. Esminiai šios tradicijos principai sietini su i) humanizmu (jen); ii) pasitikėjimu (i); iii) padorumu (li); iv) išmintimi (chih), kurie persismelkia visuose Rytų Azijos šalių gyventojų tarpasmeniniuose santykiuose. Didele reikšmę socialiniuose santykiuose užima socialinis statusas, priklausymas bendruomenei, asmeninių ir darbinių santykių sujungimas (Chen, 2006, p. 45). Galbūt dėl to, siekiant pabrėžti Vietnamo visuomenės kolektyvinę indentitetą, jie dažnai laikomi kaimo kultūros visuomene, kurią sieja stiprūs tarpusavio ryšiai (Quynh et al, 2021, p. 11).

Panašūs kultūriniai bruožai pastebimi analizuojant ir *Pietų Korėjos* atvejį. Pietų Korėjoje didelis dėmesys skiriamas vyresniems visuomenėms nariams, jie turi didelį autoritetą ir komunikacijos procese su jaunesniais dažniausiai bendrauja pakeltu tonu. Pietų Korėjos visuomenėje itin paplitęs socialinio alkoholio vartojimo fenomenas (angl. social drinking). Jis itin reikšmingas komunikacijos procesui ir santykių formavimui, nes atsisakymas prisijungti gali būti nesuprastas ir vertinamas neigiamai. Jaunesnė karta itin didelį dėmesį skiria estetinės kultūros formavimui, įvairios plastinėms operacijoms ir procedūroms (Murtiningsih, 2016, p. 215). Pietų Korėjoje itin didelę reikšmę užima konfucionizmas, šios tradicijos esminės vertybės pastebimos komunikacijos procesuose. Korėjiečiai vengia reikšti emocijas. Remiantis Konfucijaus tradicija, tokių emocijų kaip džiaugsmas, pyktis, liūdesys, meilė ir kitos slopinimas, veda į tiesos ir žinių siekimą, todėl komunikacijos procesuose daug dėmesio skiriama neverbaliniams signalams, komunikacijai raštu, vertinama tylą. Korėjiečių komunikacijoje šypsena nebūtinai reiškia džiaugsmą, ji gali būti interpretuojama kaip signalas, kad individas jaučiasi nepatogiai, gėdijasi dėl savo veiksmų arba yra kuklus (Kim, 2003, p. 95-98). Pietų Korėjoje kaip ir kitose Rytų Azijos valstybėse didelę reikšmę užima etiketas, didelis dėmesys skiriamas komplimentams ir pagarbai, įvairiems gestams kaip nusilenkimas. Komunikacija šioje šalyje diferencijuojama į formalią ir neformalią. Formali komunikacija neatsiejama nuo individo užimamos pozicijos visuomenėje, amžiaus ir kitų charakteristikų. Į aukštesnėje hierarchinėje pozicijoje esantį asmenį kreiptis „tu“ būtų laikytina visišku kultūriniu normų pažeidimu (Yusupova, 2021, p. 356 – 358). Pietų Korėjos kultūroje ir komunikacijoje, didelę reikšmę užima *nunchi* idėja, reiškianti gebėjimą skaityti kito asmens mintis, jausmus, intencijas, troškimus. Organizaciniame kontekste tai galėtų reikšti vadovo nuostatų supratimą ir darymą tai, ko vadovas iš tavęs tikisi, nors neduoda jokių konkrečių instrukcijų. Versle, veiksmingai taikoma *nunchi*, gali prisidėti prie karjeros pozicijų stiprinimo. Neformaliame kontekste, *nunchi* galėtų reikšti situaciją, kuomet du draugai eina pietauti, tačiau žinoma, kad vienas iš jų neturi pinigų. Pinigų turintis draugas turėtų užmokėti už abu, tam kad būtų išsaugotas pastarojo orumas (Kim, 2003, p. 99). Nagrinėjant Pietų Korėjos tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius, vertingų išvalgų suteikia (Murtiningsih, 2016, p. 219) atliktas tyrimas,

kurio metu buvo tiriama Pietų Korėjos ir Indonezijos studentų tarpkultūrinė komunikacija. Kaip atskleidė tyrimas, Pietų Korėjos studentai buvo linkę socialinius santykius formuoti remiantis naudos siekimu, jiems buvo būdingos tam tikros rasistinės nuostatos Indonezijos studentų atžvilgiu. Pietų Korėjos studentai nepasižymėjo noru mokytis užsienio kalbos ir stengėsi komunikuoti su tais, kurie kalba jų gimtąja kalba. Pietų Korėjos studentai taip pat formavo pasižymėjo socialinės izoliacijos tendencijomis Indonezijos studentų atžvilgiu, ypač tų, kurie neprisijungdavo prie socialinio alkoholio vartojimo tradicijos. Įdomu tai, kad pietų korėjiečiams kaip ir vietnamiečiais būdingas polinkis domėtis kito individo asmeninio gyvenimo detalėmis, susijusiomis su išsilavinimu, užimama darbine ar šeimynine padėtimi. Būtent ši informacija, suponuoja ir specifinę komunikacinę prieigą, vartojamus žodžius ir priemones (Yusupova, 2021, p. 359). Ši tendencija itin susijusi su nusistovėjusia tradicija, puoselėti stiprius komunikacinius ryšius su socialinėms grupėms, kurioms korėjietis ar korėjietė priklausė. Pietų korėjiečiai didelį dėmesį skiria grupinėms priklausomybėms paremtiems santykiams (*yongo jueui*), komunikacijos išlaikymui su mokyklos, universiteto draugais, kolegomis iš buvusių darboviečių. Individai nepriklausantys šiomis grupėms, dažnai laikomi kaip svetimais. Galbūt dėl to, kitų kultūrų atstovai korėjiečius kritikuoja, kad jie retai atsiprašo į kažką atsitrenkdami gatvėje, nes šie žmonės galimai laikomi svetimais (Kim, 2003, p. 100 - 101).

Apibendrinant galima teigti, kad dauguma analizuotų Rytų Azijos šalių atitinka tradicinės kolektyvistinės visuomenės sampratą, kurioje didelį dėmesį užima istoriškai susiformavusios tradicijos, neverbalinė komunikacija, stiprūs bendruomeniniai ryšiai, itin vertinamas mandagumas.

2.2. Japonijos švietimo kultūros ypatumai

Siekiant suprasti japonų tarpkultūrinės komunikacijos specifiką ir potencialius iššūkius, neužtenka atlikti vien nacionalinės kultūros bruožų analizę. Anot G. Hofstede, et. al. (2010) nacionalinė kultūra yra tik viena iš kultūros sistemų, tačiau lygiai taip pat svarbu suprasti ir institucinį – organizacinį lygmenį. Šiame lygmenyje studentai irgi perima vertybes, normas, tradicijas ir įsitikinimus, kurie vėliau tampa itin svarbūs tarpkultūrinei komunikacijai studijuojant užsienio šalyje. Tuo tikslu šiame skyriuje mėginama išsiaiškinti kokie kultūriniai bruožai būdingi Japonijos aukštojo mokslo sistemai ir šios srities institucinei kultūrai.

Pirmiausiai galima pastebėti politinę valią tarptautiškumo didinimui. Japonijos vyriausybė įgyvendina internacionalizacijos strategiją, kuria siekiama didinti tarptautinių studentų skaičių Japonijos universitetuose, pvz. 2020 metais tikslas buvo pakviesti net 300 tūkstančių

studentų, tuo tikslu buvo steigiamos naujos programos ir moduliai anglų kalba. Įdomu tai, kad vienas iš šių tikslų yra (global jinzai – globalių žmoniškųjų resursų parengimas, suteikiant Japonijos studentams galimybę adaptuotis naujose kultūrose, dirbti multikultūriniuose kontekstuose (Hammond, Radjai, 2022, p. 92-93). Japonijos aukštosios mokyklos turi ilgas decentralizacijos tradicijas, dažnai tarptautiškumo iniciatyvos kyla iš apačios į viršų. Visgi vykstančių reformų kontekste aukštosios mokyklos buvo skatinamos pereiti prie labiau centralizuotos sistemos, paremtos stipria lyderyste, kuri turėtų padėti skatinti internacionalizacijos kultūrą ir priemones (Saito, Kim, 2019, p. 50). Reformų kontekste, japonų studentų mainų organizacijos duomenimis, orientuojantis į 30 nacionalinių universitetų buvo numatyti stiprinti tarptautinę koordinaciją, didinti tarptautinių studentų mobilumą, didinti tarptautinius tyrimus, didinti tarptautinių studentų skaičių, mokyti užsienio studentus japonų kalbos, steigiant naujus funkcinis skyrius, suteikti finansinę pagalbą studentams ir daugelį kitų. Nepaisant šių tikslų ir numatytų rodiklių, pasiekti 300 tūkstančių tarptautinių studentų skaičių nepavyko (Hasan Chowdury, et. al., 2022, p. 60).

Nepaisant politinių ir administracinių tikslų, reikšmingų pokyčių pasiekti sudėtinga, kuomet nėra keičiami ir institucinė kultūra. Kaip atskleidžia S. Egitim (2022, p. 6) tyrimas, šios iniciatyvos dažnai būna formalios ir stiprią institucinę kultūrą sudėtinga pakeisti. Tyrima minima, kad viename universitete buvo įtraukti tarptautiniai dėstytojai siekiant didinti tarptautiškumą ir stiprinti tarpkultūrinės komunikacijos kompetencijas, bet darbiniai posėdžiai fakultete vykdavo tik japonų kalba, tad tarptautinis personalas negalėdavo susitikimuose veiksmingai dalyvauti. Užsienio kalbos naudojimą. Taigi galima teigti, kad esminiai iššūkiai Japonijos aukštosiose mokyklos tarpkultūrinės komunikacijos kontekste pirmiausiai siejami su kalba ir motyvacijos stoka pereiti prie anglų kalbos. Šis iššūkis aktualus ne vien studentams, kurie dažniausiai naudoja tik Japonų kalbą, bet ir akademiniam personalui. Atliko tyrimo rezultatai rodo, kad nėra skiriamas pakankamas dėmesys tarpkultūrinės kompetencijos tobulinimui, Japonijos studentams sudėtinga prisiderinti prie kitokio komunikaciniu stiliaus, jie stokoja motyvacijos dalyvauti tarptautinėse studijose (Hammond, Radjai, 2022, p. 94-99). Užsienio kalbos naudojimui iššūkių kelia ir paplitusi kultūra aukštojo mokslo institucijose. Daugelis studentų vengia kalbėti, nes nenori padaryti klaidų, atrodyti kvailai. Apskritai japonų komunikacijos stilius yra žymiai labiau neverbalinis, tarptautinėje aukštojo mokslo aplinkoje japonams sunku surasti bendrų pokalbio temų, dėl menko vakarietiškos kultūros išmanymo (Mertin, 2014, p. 199).

Šią problemą galima mėginti aiškinti tuo, kad Japoniją kaip šalį stiprinti tarptautiniams studentų mainams ir tarpkultūrinės kompetencijos stiprinimui dažniausiai renkasi Azijos šalių studentai. S. R. Hasan Chowdury, et. al., (2022, p. 56) pateikia vertingą statistiką, jog 2018 m. Japonijoje studijavo 114950 studentai iš Kinijos, 72345 iš Vietnamo, 24331 iš Nepalo,

17012 iš Pietų Korėjos, 9524 iš Taivano. Tik 3.4 % buvo iš Europos šalių. Ši statistika iš dalies paaiškina, kodėl japonijos aukštojo mokslo sistemoje sudėtinga pereiti prie anglų kalbos, nes dauguma studentų yra iš Rytų Azijos šalių, kai kurios iš jų artimos kultūriškai, šiose šalyse anglų kalba irgi nėra populiari. Autorės žiniomis, tokiose šalyse kaip Vietnamas antroji kalba mokyklose yra japonų, tad galima teigti, kad dominuojantys kaimyninių ir kultūriškai artimų valstybių studentų skaičius nesuformuoja poreikio pereiti prie labiau anglosaksiškų kraštų. Nepaisant įdėtų politinių ir administracinių internacionalizacijos pastangų, anglų kalbos iniciatyvų, jų poveikis institucinei kultūrai buvo itin ribotas (Egitim, 2022, p. 2).

Analizuojant institucinę kultūrą Japonijos universitetuose, galima pastebėti ir nacionalistinės apraiškas, ne vien kultūrinį uždaramą. Kai kurie autoriai išskiria racionalumo kultūros kategoriją, kuri jų nuomone tiksliai apibūdina socialinį organizavimą japonų organizacijose, didelį dėmesį skiriant kokybiniam tikslams ir rodikliams, žinių generavimo ir sklaidos praktikoms. Kita vertus, galima dėl stiprių tradicijų, Japonijos aukštojo mokslo institucijose paplitusi hierarchinė kultūra. (Gibson, 2011, p. 103 – 106, Sedgwick, 2007, p. 14, Brotherhood, et. al., 2020, p. 499). S. Egitim (2022, p. 1-7) atlikto tyrimo pagrindu ir išskiriant kitų mokslininkų tyrimų rezultatus, Japonijos universitetų kultūrą galima apibūdinti išskiriant šiuos esminius bruožus: i) ilgalaikė orientacija ir nenoras keistis; ii) didelis dėmesys hierarchijai ir jėgos distancijai; iii) nulinė tolerancija individo interesams; iv) stokojama tarpkultūrinio adaptyvumo, dominuoja japonų kalba; v) didelis komformizmo laipsnis.

Japonijos aukštojo mokslo sistemoje pastebimas konfliktas tarp vakarietiško vertybių ir principų, kurie buvo perimami laipsniškai dėl istorinių aplinkybių bei paties japoniško identiteto ir konfucionistinės tradicijos. Šis iššūkis iki šiol nėra išspręstas. Kita vertus, nors daugelyje Rytų Azijos valstybių aukštojo mokslo įstaigų paplitusi toksiška kultūra, Japonija šiuo aspektu išsiskiria, nes šioje šalyje pavyko suformuoti socialinę sistemą kurioje užtikrinama tvarka (Yang, 2016, p. 13-21). Kita vertus, ši institucinė kultūra reikšmingai riboja studentų iniciatyvas komunikacijos atžvilgiu. Kaip atskleidė etnografinis tyrimas P. A. Mertin (2014, p. 195-196) su japonijos studentais, dėl kultūrinių ypatumų komunikacinės iniciatyvos auditorijose laikomos išsišokimu ir prieštarauja nusistovėjusioms normoms. Studentai Japonijoje linkę atsakyti į klausimus tik tada, kai jie užduodami tiesiogiai. Grupinė harmonija yra žymiai svarbesnė nei individualus noras išsiskirti ir komunikacija dažniausiai yra paremta empatija, stengiantis pajauti kito žmogaus emocijas.

Apibendrinant galima teigti, kad politiniame – administraciniame lygmenyje Japonijos aukštojo mokslo institucijose pastebimas siekis įgyvendinti reformas, skatinti tarpkultūrinę studentų sąveiką, užsienio kalbos mokymąsi, tarptautinio studentų pritraukimą, dalyvavimą įvairiose mainų programose. Visgi, dėl stiprių tradicijų, stiprios institucinės kultūros šios reformos dažnai norimų

tikslų nepasiekia. Japonijos aukštojo mokslo institucijoms būdinga hierarchinė kultūra, kurioje vertinamas konformizmas, autoritetas, ribojama asmeninė iniciatyva, stabilumas tampa vertybe. Tai suponuoja specifinę aplinką, iš kurios į kitas šalis atvykę Japonijos studentai, neišvengiamai susiduria su tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiais, kultūriniu šoku, sudėtinga kultūrine adaptacija, gali įsivelti į kultūrinius konfliktus. Siekiant reikšmingų pokyčių, būtina neapsiriboti politiniu – teisiniu lygmeniu, bet skatinti pokyčius ir aukštojo mokslo institucijų kultūroje.

2.3. Japonijos ir Lietuvos tarpkultūrinės komunikacijos specifika ir iššūkiai

Galima pritari nuomonei, kad Japonija yra formali ir itin į tradicijas orientuota šalis, todėl tarpkultūrinė komunikacija ir kultūrinė adaptacija dažnai yra sudėtingas ir itin lėtas procesas kiekvienam užsieniečiui (Adamowicz, 2020, p. 121). Japonijos kultūrai kaip ir kitose Rytų Azijos valstybėse būdinga į grupę orientuota, kolektyvistinė elgsena, kuri pastebima tiek sprendimų priėmime, tiek komunikacijos procesuose, pvz. vengiant konfrontacijos ir siekiant konsensuso, harmonijos (Rosch, Segler, 1987, p. 56-57). Kaip atskleidė E. Bosio (2015, p. 214-216) tyrimas nagrinėjant Japonijos studentų komunikacines patirtis edukaciniame kontekste, studentai iš individualistinės visuomenės stengiasi patys pasisakyti, rodo iniciatyvą. Japonijos studentai dėl kolektyvistinės visuomenės bruožų dažnai vengia pasisakyti, jiems daug geriau komunikuoti būnant grupėje, tokiu būdu siekiant išsaugoti veidą jeigu jų atsakymai būtų netinkami. Japonijos studentų elgsenai reikšmės turi ir didelės jėgos distancijos kultūrinė dimensija. Ji lemia tai, kad Japonijoje į mokytojus – dėstytojus žiūrima su didele pagarba, kartais net baime. Studentai pasisako tik tada, kai jų yra prašoma ir patys jie vengia kvestionuoti ar debatuoti. H. Kinoshita (2019, p. 7-13) atliktas kokybinis tyrimas su japonų ir amerikiečių studentais, nagrinėjant jų tarpkultūrinės komunikacijos ypatumus suteikė vertingų įžvalgų. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad japonų studentai nėra linkę informaciją perteikti tiesiogiai, jiems būdingas didesnis mandagumas. Japonai pasižymi ir viešojo ir privataus veido dichotomija. Tai reiškia, kad bendraudami su artimais draugais, jie bus visiškai kitokie nei viešumoje, komunikuoti su menkai pažįstamais žmonėmis. Artimų žmonių rate, japonai bus linkę labiau atskleisti tai ką iš tikrųjų galvoja.

Paminėtina, kad Japonija dažnai priskiriama prie emociškai neutralių šalių komunikacijos atžvilgiu. Šis veiksnys tarpkultūrinės komunikacijos procese reikalauja dėmesio, nes individai iš emociškai neutralios visuomenės kitas asmuo atstovaujantis emocinę kultūrą gali sukelti nepatikimumo jausmą ir priešingai, individas iš neutralios visuomenės, gali atrodyti kaip stokojantis aiškumo ir netgi gali būti palaikytas nesąžiningu (Hurn, Tomalin, 2013, p. 9). Y. W. Chen (2006, p. 45) susisteminsi įvairių mokslininkų tyrimų rezultatus akcentuoja, kad japonai dažnai vengia

bendrauti su svetimų kultūrų atstovais ar demonstruoja abejingumą jų atžvilgiu, sunkiai įsileidžia naujus žmones į savo socialines grupes. Visgi kiti tyrimai rodo, kad siekiant puoselėti draugystės ryšius su kitų kultūrų atstovais, japonai didelį dėmesį skiria tokioms vertybėms kaip bendrumas, pasitikėjimas ir supratimas. Visgi, dėl minėtų kultūrinių bruožų individams iš kitų šalių gali būti itin sudėtinga komunikuoti ir adaptuotis. Kaip atskleidė S. Adamowicz (2020, p. 129-131) tyrimas vertinant lenkų studentų tarpkultūrinės komunikacijos patirtis Japonijoje, dauguma studentų išgyveno šiuos jausmus ir situacijas: i) palengvėjimo jausmas sugrįžus į Lenkiją (mokytis Japonijoje buvo itin sunku, šioje šalyje beveik niekas nekalba angliškai; ii) nepaisant kultūrinio šoko, susidurta su noru į šią šalį sugrįžti; iii) ignoravimo jausmas paskaitų metu (japonų studentai ne itin mėgsta užsieniečius); iv) sudėtingas santykių užmezgimas; v) Japonų kalbos mokėjimas padeda socializuotis. Japonijos tarpkultūrinės komunikacijos tyrinėtojas J. Takai (2003, p. 242) laikosi nuomonės, kad gilinantis į Japonijos tarpkultūrinės komunikacijos specifiką jina dažnai yra pernelyg supaprastinama, mėginant pritaikyti vakaruose pasiteisinusias metodologijas. Autorius kritiškai vertina makro lygmens individualizmo ir kolektyvizmo dimensijų taikymą ir ginčijasi, kad šios šalies tarpkultūrinės komunikacijos proceso pažinimas reikalauja metodologijos orientuotos labiau į individo, o ne į visuomenės lygmenį. Taip pat būtina įvertinti įvairius situacinius veiksnius, skirtingame laikotarpyje vykstančius pokyčius. H. Kinoshita (2019, p. 16-17) aiškina, kad nors Japonija plačiai pripažįstama kaip kolektyvistinė visuomenė, kolektyvizmo laipsnis priklausys nuo individo. Kai kurie labiau vertins grupinę harmoniją, o kiti galbūt labiau sieks savo tikslų. Šis supratimas būtinas, nes tokiu būdu komunikacijos procese bus galima išvengti stereotipų.

Lyginant japonų ir Vakarų šalių tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius būtina atkreipti dėmesį į tai, kaip Japonijoje vertinama tylą. N. L. R. Tate (2015, p. 38) pastebi, kad tiek Japonai, tiek vakariečiai naudoja tylą kaip tam tikrą komunikacinį signalą norėdami išreikšti nepasitenkinimą. Kita vertus, japonams tylos pauzės yra žymiai priimtinesnės nei vakariečiams. Pavyzdžiui, komunikuojant telefonu, japonai jaučiasi nepatogiai, kai amerikiečiai klausosi kiekvieno žodžio ir mėgina suprasti komunikacinius niuansus, užuot pasakę (*Hai hai*), kas Japonijoje reiškia, kad garsas yra geras ir pašnekovas yra girdimas. Nepatogi tylą japonus priverčia sakyti *moshi moshi*, kas reiškia tam tikrą pasisveikinimo formą, manant, kad komunikacinis procesas buvo nutrauktas. Y. Sugawara klasikinis tyrimas lyginant japonų ir amerikiečių tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius atskleidžia itin įdomius rezultatus. Autorius atliko tyrimą su 168 japonų kompanijų darbuotojais dirbančiais JAV ir su 135 jų bendradarbiais amerikiečiais. Kaip atskleidė tyrimo rezultatai, tik 8 % amerikiečių jautėsi nekantrūs japonų anglų kalbos atžvilgiu ir net 19 % japonų savo anglų kalbą laikė prasta ar labai prasta. Svarbu ir tai, kad 20 % teigė, kad jaučia nerimą komunikuodami anglų kalba ir 30 japonų laikėsi nuomonės, kad amerikiečių kolegoms buvo itin neįdomūs jų akcentai

(Keles, 2013, p. 1515). Japonų kultūra pasižymi savita specifika. Vakarų valstybėse laikoma norma, kad darbuotojas rodo asmeninę iniciatyvą ir reikalauja didesnio atlyginimo. Japonijoje tai nėra priimtina, nes laikomasi nuostatos, kad rūpinimasis darbuotojais yra elementari vadovo pareiga, apimanti paaukštinimą, atlyginimo pakėlimą. Jeigu ši pareiga nėra vykdoma, dažniausiai tai turės reikšmingų neigiamų pasekmių organizacijos mikroklimatui. Kita vertus, Japonijoje vengiama konfliktinių situacijų, todėl dažnai vengiama spręsti problemas, taip pat japonams sudėtinga suprasti ironišką – žaismingą, vakarietišką komunikacijos formą (Segler, 1987, p. 59).

Nagrinęjant Japonijos tarpkultūrinės komunikacijos specifika ir iššūkius, būtina atkreipti dėmesį ir į neverbalinius ženklus. Skirtingame kultūriniame kontekste jie įgauna visiškai kitokią reikšmę. Kai kurios kultūros yra itin kontekstualios, jose siekiant perteikti tam tikrą prasmę didelė reikšmė yra teikiama neverbaliniams indikatoriams, o žemo kontekstualumo kultūrose verbalinei komunikacijai teikiama didesnė reikšmė. Aukšto kontekstualumo kultūroms priskiriamos tokios šalys kaip Kinija, Japonija, o žemo kontekstualumo Šiaurės Amerika, Australija, Šiaurės Europa ir kitos (Ilie, 2015, p. 259). Šios dimensijos turi praktinių pasekmių, pavyzdžiui verslo sutartys JAV dažniausiai būna itin ilgos, viskas turi būti smulkiai aprašyta, tačiau Japonijoje jos dažniausiai yra labai nedidelės apimties, nes dauguma dalykų yra žinoma ir suprantama visiems (Hofstede, 2015, p. 6). Šių dimensijų svarbą ir praktines implikacijas patvirtina ir kitų mokslininkų tyrimai. L. Diner, et. al. (2022, p. 231-232) teigia, kad japonai dažnai naudoja ženklų kalbą, o tai gali būti vertinama kaip komunikacijos iššūkis tiems žmonėms kurie ženklų kalbos nepažysta. Paminėtini tokie gestai kaip *ojigi*, reiškiantis pagarbą ir padėką. Japonams būdingi ir įvairūs verbalinės ir neverbalinės komunikacijos apribojimai, pavyzdžiui tiesioginis akių kontaktas dažnai reiškia nepagarbą, jis laikomas draudžiamu vaikams ar pavaldiniams. Šiai pozicijai pritaria ir kiti mokslininkai. Akių kontaktas laikomas svarbiu informacijos šaltiniu komunikacijos procese. Žiūrėjimas tiesiai į akis, gali būti įvertintas kaip itin arogantiškas ir nemandagus poelgis Japonijos kultūros kontekste, todėl ji dažnai priskiriama nekontaktinių kultūrų grupei (Adamowicz, 2020, p. 123). Lyginant Japonijos ir vakarų šalyse paplitusius neverbalinius ženklus būtina paminėti ir mirksėjimą. Vakarų visuomenėse tai laikoma norma, tačiau japonų kultūroje mirksėjimas laikomas nederama komunikacija. Japonų kultūra reikalauja, kad veide nebūtų matomos emocijos, o mirksėjimas pažeidžia kultūrinės normas ir vertybes (Tate, 2015, p. 40). Taigi galima teigti, kad esminiai bruožai būdingi japonų komunikacijai sietini su šiais bruožais: i) mažesnės vertės skyrimas verbalinei sąveikai ir didesnis dėmesys neverbalinėms išraiškoms, susijusioms su jausmais ir požiūriais; ii) estetinio komunikavimo stiliai; iii) netiesioginė komunikacija pasitelkiant įvairius simbolius (Chen, 2006, p. 45). Apskritai reikia pažymėti, kad Japonijoje gausu formalių tradicijų, kurios susiformavo istoriškai, o tarpkultūrinės komunikacijos procesas yra neatsiejamas nuo kito

individo ketinimų iššifravimo. Vadinasi, neišvengiamai tenka susidurti su komplikuoata etiketo, skirtingo mentaliteto iššūkiiais, visuomenės homogeniškumu, nenoru reikšti emocijas (Adamowicz, 2020, p. 121-123). Japonijoje itin svarbu kito žmogaus tiesiogiai nekritikuoti, siekiant suteikti galimybę „išsaugoti veidą“ (Hurn, Tomalin, 2013, p. 9).

Kita vertus, Japonų komunikacijoje itin pastebimas kultūrinis elementas sietinas su harmonijos siekimu (*ha*), kuris atsiskleidžia kaip tam tikras prioritetas grupinės sąveikos veiksmingumui ir bendradarbiavimui ir yra stengiamasi vengti konfrontacijos. Verslo derybų metu būtų visiškai netikslinga sukoncentruoti derybų pastangas orientuojantis į vieną individą, jeigu nėra pritarimo dėl svarstomo klausimo iš kitų derybinės grupės narių (Rosch, Segler, 1987, p. 57). Japonai taip pat kaip ir kinai išskiria savo požiūriu į laiką. Jie daug laiko skiria pasitikėjimo, santykių formavimui, teikiamų pasiūlymų aptarimui. Laiko valdymui būdingi specifiniai ritualai ir formalus ritualinis ciklas, apimantis tradicines procedūras, kaip pavyzdžiui vizitinės kortelės pateikimas, arbatos ceremonija ir kiti veiksniai (Hurn, Tomalin, 2013, p.7-26). Kita vertus, japonai dažniausiai neigiamai vertina sarkazmą. Japonai dažnai juokiasi situacijose kuriose jaučiasi nejaukiai, gėdingai ar išgyvena stresą. Ši kultūrinė elgsena vakaruose prisidėjo prie mito susiformavimo, kad japonai yra linkę daug juokauti ir pasižymi humoru (Tate, 2015, p. 46) Sarkazmas priimtinesnis labiau individualistinėse visuomenėse kaip JAV ar Lietuva. Akcentuotina ir tai, kad Japonijai būdinga specifinė mandagumo kalba (*Keigo*), jai būdingi saviti terminai ir komplikotas žodynas ir gramatinės formos, skirtos išreikšti nuolankumą ir pagarbą. Netinkamas šios kalbos vartojimas gali būti įvertintas labai kritiškai. Kita vertus, net ir bendrinė Japonų kalba laikoma viena iš sunkiausių pasaulyje, ji turi net keturias abėcėles (Adamowicz, 2020, p. 124).

Lietuva remiantis G. Hofstede klasikinėmis dimensijomis yra priskiriamas individualistinėms visuomenėms. Jose prioritetas skiriamas individo, o ne grupės interesams. Lietuvoje individai vertina laisvę, savirealizaciją, dažnai skatinama konkurencija. Pagal G. Hofstede metodologiją, Lietuva individualizmo dimensijoje išsiskiria turėdama 60 taškų, o pavyzdžiui Japonijoje individualizmas vertinamas tik 46 taškais¹² (Hofstede, 2023). M. Huettinger (2008, p. 359 -371) atlikto tyrimo pagrindu teigia, kad Lietuva ir kitos Baltijos šalys yra sistemiškai ignoruojamos tarpkultūriniuose tyrimuose. Visgi autoriaus atliktas tyrimas su studentais, suteikė vertingų įžvalgų apie Lietuvos kultūrą. Lietuva pagal G. Hofstedes jėgos distancijos dimensiją surinko 42 taškus. Netikrumo vengimo kontekste Lietuva surinko 62 taškus. Vyriškumo dimensija buvo įvertinta tik 9 taškais. Ilgalaikės orientacijos kontekste Lietuva surinko 30 taškų. G. Jucevičius

¹ <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/lithuania/>

² <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/japan/>

(2001, p. 21) vienas pirmųjų mokslininkų pradėjęs taikyti Hofstede metodologiją Lietuvos kultūros tyrimų kontekste aiškina, kad neapibrėžtumo vengimo dimensija atskleidžia individų požiūrį į neapibrėžtas situacijas, kontrolės mechanizmus visuomenėje. Vyrishkumo – moteriškumo dimensijos atskleidžia asmeninių tikslų svarbą, o trumpalaikė – ilgalaikė dimensijos aiškina visuomenės narių santykį su laiku. Japonijoje neapibrėžtumo vengimas – itin aukštas, net 92 taškai, jėgos distancija vertinama 54 taškais, o ilgalaikė orientacija net 88 taškai. Dideliu įvertinimu pasižymi ir vyrishkumo dimensija, net 95 taškai³.

Šios kultūrinės dimensijos ir jų analizė gali padėti suprasti šiose visuomenėse paplitusius komunikacijos stilius ir formas. Labiau kolektyvistinėse visuomenėse galima tikėtis labiau netiesioginės komunikacijos ir didesnio siekio rasti sutarimą. Šiose visuomenėse individams bus priimtinau bendrauti su tais žmonėmis kurie pasižymės jiems būdingu komunikaciniu stiliumi. Individualistinėse visuomenėse komunikacija yra žymiai aiškesnė ir tiesioginė (Smith, 2011). Tai galima pastebėti lyginant Lietuvos ir Japonijos visuomenėse dominuojančias komunikacijos formas. Galima daryti prielaidą, kad individualizmo ir kolektyvizmo dimensijų suponuoti skirtumai, sukelia potencialius iššūkius tarpkultūrinės komunikacijos procesui. Jėgos distancijos skirtumai irgi reikšmingi komunikacinei elgsenai. B. Euonson (2020, p. 535) aiškina, kad visuomenėse kuri pasižymės nedidele jėgos distancija, tokia socialinė grupė kaip studentai, kartais inicijuos komunikaciją klasėje, visgi jeigu jėgos distancija yra didelė, komunikacija bus inicijuojama tik dėstytojo/mokytojo. G. Hofstede (2015, p. 5) papildo, kad jėgos distancija gali nulemti tai, kokius informacijos šaltinius individai bus linkę rinktis ir naudojama kalba priklausys nuo asmens turimo statuso. Visuomenėse kurios būdinga nedidelis netikrumo vengimas, tokios emocijos kaip baimė ar liūdesys bus lengvai pastebimas. Jeigu netikrumo vengimas – didelis, emocijos yra sunkiai pastebimos. Ilgalaikės orientacijos dimensija gali lemti tai, kad bus itin vertinama komunikacija raštu, komunikaciniame procese kantrybė yra vertinama kaip vertybė, o trumpalaikės orientacijos iškart norima sulaukti reakcijos (Euonson, 2020, p. 535, Hofstede, 2015, p. 5-8).

Apibendrinant galima teigti, kad Japonijos ir Lietuvos visuomenės kultūrine prasme itin ryškiai skiriasi individualizmo ir kolektyvizmo dimensijomis. Japonija kaip kolektyvistinė valstybė kultūriškai itin išsiskiria stipriomis tradicijomis, bendruomeniniais ryšiais, harmonijos, grupinio konsensuso ir bendradarbiavimo poreikiu. Daug dėmesio skiriama ritualams, tradicijų puoselėjimui, neverbalinei komunikacijai. Lietuva pasižymi itin aukštu individualizmo lygmeniu, tai suponuoja konkurencinę aplinką, prioritetą individo, o ne grupės interesams. Šios ir kitos skyrelyje analizuotis kultūrinės dimensijos itin reikšmingos tarpkultūrinei komunikacijai, nes

³ <https://www.hofstede-insights.com/fi/product/compare-countries/>

pirmiausiai jos suponuoja skirtingus komunikacijos stilius, formas, numato prioritetus verbalinei ar neverbalinei komunikacijai. Kultūrinių dimensijų analizė padeda paaiškinti ir egzistuojančius tarpkultūrinės komunikacijos skirtumus. Atlikta analizė parodė, kad lyginant Lietuvos ir Japonijos kultūrinės charakteristikas, daugelyje sričių galima pastebėti akivaizdžias opozicijas, išskiriant Lietuvoje paplitusią tiesioginę komunikaciją, gebėjimą ją drąsiai inicijuoti, atsipalaidavimą, asmeninės nuomonės reiškimą, gebėjimą oponuoti, nevengiant konfliktų. Japonijoje būdinga labiau netiesioginė komunikacija, tradicijų puoselėjimas, paslėptos prasmės, konservatyvizmas, didelis dėmesys neverbaliniams signalams, įvairiems gestams, socialiniam statusui, pašnekovo amžiui, itin vertinamas santūrumas ir dažniausiai vengiama tiesiogiai konfrontuoti ar oponuoti, didelis dėmesys skiriamas socialinei harmonijai palaikyti.

III. JAPONIJOS IR LIETUVOS TARPKULTŪRINĖS KOMUNIKACIJOS IŠŠŪKIŲ TYRIMO REZULTATAI

3.1. Tyrimo metodika ir organizavimas

Tyrimo metodologinės prielaidos. Šiame tyrime remiamasi atvejo tyrimo strategija. Šis pasirinkimas grindžiamas tuo, kad atvejo tyrimas dažniausiai naudojamas tada, kai analizuojamas reiškinys pasižymi šiais bruožais: i) kuomet reiškinys yra itin kompleksinis ir norima atskleisti tam tikrą individų sąveiką su juo; ii) kuomet siekiama gilesnio reiškinio supratimo analizuojant socialinius santykius tarp skirtingų suinteresuotų šalių, kurios pasižymi skirtingais įsitikinimais, vertybėmis ir normomis; iii) kuomet reiškinys pasižymi konkrečiais apribojimais. Šio tyrimo atvejo studijos tipas – vidinis atvejo tyrimas (angl. intrinsic case study) ir vieno atvejo tyrimas (angl. single case study), priskiriamas konfigūraciniams/ideografiniams tyrimams, kuomet nesiekama sukurti naujos teorijos, tačiau mėginama atskleisti kompleksinį socialinį reiškinį. Taikant atvejo tyrimo strategiją, gali būti naudojami įvairūs duomenų rinkimo metodai ir šaltiniai (Moore, et. al., 2012, p. 243-247, (Starman, 2013, p. 30). Atvejo tyrimai laiko prasme gali būti diferencijuojami į tris esminius pogrupius: i) retrospektyvios atvejo studijos (kuomet orientuojamasi į duomenų rinkimą apie bet kokią praeities fenomeną, tyrėjas mėgina nagrinėti praeities situacijas, asmenis ir vertina juos istoriniame kontekste; ii) momentinės atvejo studijos (atvejis yra analizuojamas konkrečiame laikotarpyje, pasirenkamas konkretus įvykis, diena, ar asmuo); iii) diachroninės atvejo studijos (kuomet reiškinys kinta einant laikui, jos itin artimos ilgalaikėm atvejo studijoms) (Starman, 2013, p. 34).

Atvejo studijos strategijos taikymas leidžia tyrėjui analizuoti reiškinį specifiniame kontekste, tai gali būti susieta su geografinė zona ar labai nedidele tiriamųjų grupe. Atvejo tyrimo kontekste dažniausiai nagrinėjamas realaus gyvenimo reiškinys, pasižymintis konkrečiomis sąlygomis, tyrime analizuojami reiškinyje dalyvaujančių elementų santykiai. Vadinas galima teigti, kad atvejo tyrimai ne tik padeda užfiksuoti realias gyvenimo situacijas, bet ir padeda paaiškinti kompleksines situacijas remiantis tiriamųjų patirtimi, kurias būtų sudėtinga užfiksuoti taikant eksperimentą ar anketinę apklausą (Zainal, 2007, p. 1-4). Atvejo tyrimas kokybinio interviu kontekste remiasi interpretacine paradigma, kurioje akcentuojamos subjektyvių individų patirčių ir prasmų analizė. Atvejo tyrimuose galima išskirti šešis atvejų tipus siejant juos su mokslinio tyrimo tikslais: i) konfigūraciniai/ideografiniai atvejų tyrimai, kuomet analizuojamas atvejis nėra

orientuotas į naujos teorijos kūrimą; ii) disciplinuotos konfigūracinės atvejų studijos, kuomet naudojamos moksle pripažintos teorijos siekiant paaiškinti tam tikrą atvejį; iii) euristinės atvejo studijos, kuomet siekiama identifikuoti naujus kelius naujiems tyrimams; iv) teorijų testavimo atvejo tyrimai; v) tikėtinumo tikrinimo studijos, kuomet siekiama išsiaiškinti ar papildomas reiškinių nagrinėjamas yra reikalingas; vi) statymo blokų studijos, tam tikros sistemos dalių tyrimai, kurie padėtų išvystyti visapusišką teoriją (Starman, 2013, p. 30).

Taigi, atvejo tyrimo strategija atitinka magistrinio darbo tikslą ir problemą, nes šiame tyrime ir mėginama užfiksuoti subjektyvias patirtis, atskleisti gilesnes tarpkultūrinės komunikacijos prasmes, įsitikinimus, stereotipus, išankstines nuostatas ir kitus veiksnius.

Šiame magistriniame darbe apibrėžtas atvejis – Japonijos studentų tarpkultūrinės komunikacijos procesas ir jo iššūkiai sąveikaujant su lietuviais. Atvejo tyrime pasitelkiant kokybinį, struktūruota interviu mėginama atskleisti unikalias tarpkultūrinės komunikacijos patirtis Japonijos studentams studijuojant Lietuvoje bei Japonijos studentams komunikuojant su lietuviais Japonijoje.

Tyrimo validumas, reliabilumas ir tyrimo instrumento pagrindimas. Tyrimo validumas ir reliabilumas didinamas respondentų atsakymus skaidant į kategorijas ir subkategorijas, nustatant informantų atrankos kriterijus, išskiriant tyrimo etikos principus, tyrimo klausimai formuojami remiantis plačiai pripažintu tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiu modeliu (Bans-Akutey, Tiimub, 2021, Baležentis, Žalimaitė, 2011). Klausimai yra parengiami iš anksto, tai dažniausiai daroma pasirinkus teorinius modelius, koncepcijas, kurių pagrindu rengiami klausimai. Klausimų turinys dažniausiai tiesiogiai siejasi su analizuojamo socialinio reiškinių veiksniais. Magistriniame darbe tyrimo klausimai formuoti remiantis teorinės analizės būdu išskirtais esminiais tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiais ir klasikiniu R.M.Barna (1997) tarpkultūrinės komunikacijos iššūkių modeliu, kuris dažnai taikomas studijuojant Rytų Azijos šalių tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius, pvz. (Jandt, 2018, Abu Bakar 2010, p. 155, Aryani et. al., 2021) ir kiti.

Interviu – duomenų rinkimo metodas, kuriuo siekiama surinkti tam tikras žinias apie analizuojamą fenomeną. Interviu itin tinkamas metodas tyrimuose, kuriuose reikia užfiksuoti tam tikras socialines patirtis. Interviu dažniausiai būna trijų tipų: struktūrizuotas, pusiau – struktūrizuotas ir nestruktūrizuotas. Struktūruotam interviu dominuoja aiški klausimų pateikimo tvarka, jie rengiami iš anksto. Pusiau - struktūrizuotam interviu būdinga didesnė klausimų pateikimo laisvė ir interpretavimo laisvė. Nestruktūruotame interviu dažniausiai naudojama bendro pobūdžio tema. Interviu metodas itin tinkamas analizuojant kultūrinio pobūdžio reiškinius, kuriems reikalinga interpretacija, prasmių, vertybinių nuostatų atskleidimas. Pasirinkto metodo pagrindimas siejamas su tuo, kad kokybiniais tyrimais dažniausiai siekiama gilesnio, tam tikro socialinio reiškinių pažinimo, o ne jo matematinio – statistinio matavimo (Qu, Dumay, 2011, p. 246-247,

Coughlan, 2009, p. 309-310, Utibe, 2019, p. 16). Interviu gali būti atliekamas gyvų susitikimu metu, telefonu, pasitelkiant socialinius tinklus – internetą, arba gali vykti grupinė diskusija, dar vadinama fokus grupė (Bolderston, 2012).

Kaip teigia R. Utibe (2019, p. 16), interviu metodas itin tinkamas naudoti: i) kuomet informantai gerai nekalba tam tikros šalies kalba (tyrimo kontekste tai yra – Lietuva) ar jiems sudėtinga atsakyti į klausimus raštu naudojant kitą nei gimtąją kalbą; ii) kuomet norima surinkti duomenis, susijusius su asmenine informacija ir patirtimi. Tyrimo duomenis buvo renkami tiek gyvų susitikimų metu, tiek klausimus pateikiant socialinių tinklų pagalba.

Interviu buvo atliekamas remiantis šiomis rekomendacijomis: i) aktyvus klausymas (buvo stengiamasi naudoti tinkamą veido išraišką, laikytis atviros kūno kalbos, tinkamą akių kontaktą, kuris buvo apribotas, dėl Japonijos studentų kultūrinių ypatumų); ii) galimybė informantui kalbėti jo nepertraukiant (informantams buvo užduodami tik iš anksto paruošti klausimai, buvo fiksuojami jų atsakymai informantų nepertraukiant ir nekomentuojant jų atsakymų turinio); iii) buvo laikomasi dėmesingumo, jautrumo principų, tam kad informantai interviu metu jaustųsi gerai ir būtų linkę suteikti reikalingą informaciją (Coughlan, 2009, p. 311). Siekiant užtikrinti interviu duomenų rinkimo proceso veiksmingumą, būtina patikslinti sampratas ir pasitikslinti ar informantai tikrai supranta ko jų yra klausama, paaiškinti interviu tikslą ir jo sąsajas su atliekamu tyrimu, pristatyti tikėtiną interviu trukmę, susitarti kur interviu įvyks (Utibe, 2019, p. 16).

Esminiai privalumai atliekant interviu socialinių tinklų pagalba mokslinėje literatūroje išskiriami šie (Opdenaker, 2006):

i) platus geografinis prieinamumas. Galima paimti interviu nepriklausomai nuo asmens valstybės kurioje jis yra ir tai padaroma mažomis sąnaudomis, greitai gaunami tyrimui reikalingi duomenys;

ii) galima pasiekti informantus, kuriuos būtų sudėtinga pasiekti gyvo interviu metu. Šio tyrimo kontekste tai Japonijos studentai, kurie studijuoja ar yra studijavę su lietuviais.

iii) jautrios temos. Kai kuriomis temomis informantai gali vengti diskutuoti gyvų interviu metu, todėl naudodami moderniąsias technologijas, jie jaučiasi saugiau dėl anonimiškumo užtikrinimo. Kita vertus, nuotoliniai interviu pasižymi ir savitais trūkumais, nes sudėtingiau užfiksuoti respondento emocijas, sunkiau stebėti kūno kalbą (Opdenaker, 2006).

Lentelėje pateikiami esminiai interviu metodo privalumai ir trūkumai, kurie buvo įvertinami atliekant empirinį tyrimą.

5 lentelė. Esminiai interviu metodo privalumai ir trūkumai.

Privalumai	Trūkumai
Galimybė suteikti grįžtamąjį ryšį, patikslinti klausimus, sampratas, tokiu būdu sumažinti klaidingo supratimo galimybę	Intervanto užduodamų klausimų stilius, kalbėjimo maniera, gali turėti įtakos respondentų atsakymams
Didesnis tyrimo dalyvių išitraukimas, dėl nedidelio klausimų skaičiaus	Akis į akis interviu neužtikrina pakankamo anonimiškumo, tad svarbu, kad tyrėjas laikytųsi tyrimo etikos principų
Informantams lengviau suteikti informaciją žodžiu nei pildyti ilgus klausimynus	Gali reikalauti papildomų sąnaudų, laiko, kuomet susitarus dėl interviu laikas pakeičiamas kitu arba interviu apskritai atšaukiamas
Galimybė greitai gauti tyrimo duomenis	Respondentai gali vengti arba nepilnai atsakyti į užduodamus klausimus
Lankstus tyrimo metodas, nes duomenims gauti nereikalinga didelė imtis	Itin svarbu tinkamai nusistatyti informantų atrankos kriterijus, tam, kad duomenys būtų vertingi ir patikimi
Galimybė analizuoti kultūrinio pobūdžio reiškinius, kuomet mėginama išsiaiškinti reliatyvias vertybes, įsitikinimus, normas	Interviu duomenys ir jų analizė yra labiau subjektyvi

Sudaryta autorės remiantis Utibe (2019), Rivas ir Gibson-Light(2016), Coughlan (2009), Bolderston (2012).

Kaip matoma lentelėje, interviu metodas yra itin veiksmingas tik tam tikrų temų kontekste, labai svarbu tinkamai pasirinkti respondentus ir laikyti interviu organizavimo procedūrą. Kita vertus, interviu gali būti kritiškai vertinamas atsižvelgiant į žmogaus kognityvinius apribojimus: i) lėtas mąstymo procesas; ii) ribota atmintis; iii) gebėjimas nustatyti priežastinius ryšius ne visada yra patikimas; iv) individo socialinę elgseną lemia ne vien sąmonė, bet ir pasąmonė, tad ne visada galima paaiškinti tam tikrą elgseną racionaliai (Rivas, Gibson-Light, 2016, p. 318).

Informantų atrankos kriterijai. Tyrime nustatyti šie esminiai informantų atrankos kriterijai, remiantis Baležentis ir M. Žalimaitės (2011) tyrimo metodika.: a) tiesioginis santykis su nagrinėjamu objektu (informantai turi tarpkultūrinės komunikacinės patirties su lietuviais/ir ar yra gyvenę/gyvena Lietuvoje; b) informantai yra Japonijos piliečiai/ar Japonijos gyventojai; c) informantai yra studentai.

Tyrimo imties pagrindimas. Kaip teigia A. Baležentis ir M. Žalimaitė (2011, p. 24) remdamiesi L. Libby ir R. Blashfield išvalgomis, „nustatant priimtina ekspertų skaičių,

vadovaujamosi metodologinėmis prielaidomis, suformuluotomis klasikinėje testų teorijoje, kurioje teigiama, jog agreguotų sprendimų patikimumą ir priimančių sprendimą (šiuo atveju ekspertų) skaičių sieja greitai gėstantis netiesinis ryšys. Įrodyta, jog agreguotų ekspertinių vertinimų moduluose su vienodais svoriais nedidelės ekspertų grupės sprendimų ir vertinimų tikslumas nenusileidžia didelės ekspertų grupės sprendimų ir vertinimų tikslumui“. Tai reiškia, kad tokio pobūdžio tyrimuose nėra svarbu surinkti didelio skaičiaus ekspertų ir žymiai didesnę reikšmę užima jų atrankos procedūra ir suteikiamos išvalgos. Tyrimo dalyviai – 8.

Tyrimo etikos principai. Magistriniame darbe remiamasi šiais tyrimo etikos principais: i) sąžiningumo principas (pateikiami duomenys, metodai, procedūros ir rezultatai yra tikslūs ir nesufabikuoti); ii) tyrimo dalyvių konfidencialumo užtikrinimas (respondentai yra koduojami taip, kad nebūtų galima nustatyti jų tapatybės ir pateikiami paviešinti duomenys negalėtų jiems pakenkti. Tyrime naudojami kodai – J ir kiekvienam informantui yra priskirtas numeris. Ši raidė buvo pasirinkta siejant ją su tyrimo objektu); iii) savanoriškumo principas (visi tyrimo dalyviai dalyvauja savanoriškai, niekieno neverčiami); iv) atsakomybės principas (tyrėjas užtikrina, kad tyrimo rezultatai nėra pasikartojantys, tiriamiesiems teikiama pagarba, laikomasi pripažintų moralės normų) (Kruk, 2013, p. 26-28).

Tyrimo organizavimas. Empirinis tyrimas buvo pradėtas balandžio 5 d. ir truko iki gegužės 1 d. Klausimai buvo pateikiami tiek gyvų susitikimų metu su Japonijos studentais dalyvaujančiais studentų mainų programoje Lietuvoje, tiek pateikiami Japonijos studentais turintiems tarpkultūrinės komunikacijos patirties studijuojant su lietuviais Japonijoje. Gyvi susitikimai vidutiniškai truko apie 1.5 valandos. Prieš pradėdant interviu būdavo pateikiamos ir tikslinamos esminės nagrinėjamo reiškinių sampratos, tam, kad respondentai pateiktų atsakymus suprasdami analizuojamo reiškinių turinį. Surinkus interviu duomenis jie buvo apdorojami remiantis šiais trimis etapais: i) duomenų sumažinimas (duomenys koncentruojami, apdorojami ir paliekami tik esminiai respondentų teiginiai); ii) duomenys atvaizduojami vizualiai (duomenys pateikiami pasitelkus lenteles su kategorijos ir subkategorijomis); iii) daromos apibendrinančios išvados iš tyrimo duomenų (Coughlan, 2009, p. 312).

Tyrimo ribotumai. Interviu klausimai buvo pateikiami anglų kalba, tad tyrimo duomenų apdorojimas ir analizė buvo susijusi su tyrimo autorės atliekamu atsakymų vertimu. Vertimo netikslumai galėjo suponuoti minimalų respondentų teikiamos informacijos neatitikimus. Nevisi respondentai atsakė į visus tyrimo klausimus. Atsižvelgiant į tiriamosios grupės specifiką pažymėtina, kad skyrėsi tyrimo dalyvaujančių respondentų motyvacija, teikiamų atsakymų išsamumas. Tyrimo rezultatai yra apriboti specifinės socialinės grupės – studentų patirčių, jų

kultūrinių charakteristikų. Tyrimas buvo kokybinis, tad stokojama matematinės – statistinės duomenų analizės, ryšių tarp kintamųjų nustatymo.

6 lentelė. Teorinėje dalyje analizuotų tyrimų ir koncepcijų sąsajos su empirinio tyrimo klausimais

(Bosio, 2015), (Hofstede, 2015), (Tate, 2015), (Hurn, Tomalin, 2013), (Euonson, 2020), (Rosch, Segler, 1987), (Keles, 2013) (Diner, et. al., 2022), (Adamowicz, 2020),	Kokiais esminiais bruožais išsiskiria japonų ir lietuvių tarpkultūrinė komunikacija?
(Anum, et. al., 2021), (Barna (1997), (Zhu, 2020), (Satuna, 2019), (Chen, 2006)	Kokie yra esminiai tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai, tarp japonų ir lietuvių?
(Kinoshita, 2019), (Diner, et. al., 2022), (Ilie, 2015), (Adamowicz, 2020),	Kokius išskirtumėte svarbiausius veiksnius, japonų neverbalinėje komunikacijoje?
(Shahid, 2022), (Diner, et. al., 2022), Jhaiyanuntana, Nomnian, 2020), (Kinoshita, 2019), (Diner, et. al., 2022), (Ilie, 2015	Kokie veiksniai reikalingi, siekiant veiksmingos tarpkultūrinės komunikacijos tarp japonų ir lietuvių?
(Adamowicz, 2020), (Barna, 1997), Anum, et. al., 2021	Kokius stereotipus turi japonai lietuvių atžvilgiu?
(Jandt, 2018), (Abu Bakar, 2010), (Anum, et. al., 2021), (Kinoshita, 2019), (Rosch, Segler, 1987), (Adamowicz, 2020),	Gal galite išskirti keletą japonams būdingų išankstinio nusistatymo pavyzdžių tarpkultūrinėje komunikacijoje?
(Aryani et. al., 2021), (Zinia, et. al., 2018), (Singh, 2020), (Winkelman, 1994), (Rujasekar, Renand, 2013).	Papasakokite iš savo patirties, kas atvykus į Lietuvą sukėlė kultūrinį šoką?

Kaip matoma lentelėje, teorinėje dalyje iššanalizuoti esminiai tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai integruoti į klausimų struktūrą. Tokiu būdu siekiama atsakyti į tyrimo problemą, tikslą ir išsikeltus uždavinius.

3.2. Normatyvinės aplinkos analizė tiriamosios organizacijos ir studentų mainų programų kontekste

Šiame skyrelyje taikomas dokumentų ir turinio analizės metodas. Taikant dokumentų analizę, svarbu nustatyti jų atrankos kriterijus. Dokumentų analizė dažnai naudojama kokybiniuose tyrimuose, siekiant pasitelkti įvairius duomenų šaltinius, tokiu būdu didinant tyrimo validumą ir

reliabilumą. Dokumentų analizė gali padėti suteikti papildomos informacijos apie tyrime analizuojamą reiškinį (Morgan, 2022). Atsižvelgiant į tyrimo problemą, tikslą ir uždavinius, buvo nustatyti šie dokumentų atrankos kriterijai: 1) dokumentų pobūdis – vieši (nagrinėjami tik vieši, laisvai prieinami dokumentai ir jų turinys; 2) dokumentų sąsajos su nagrinėjamu objektu (nagrinėjami dokumentai, kurie susiję su tarpkultūrine komunikacija, tarpkultūrine kompetencija ir studentų tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiams, empiriniame tyrime dalyvaujančių studentų atstovaujama institucija; 3) dokumentų autentiškumas (nagrinėjami tik oficialūs, instituciniuose puslapiuose skelbiami dokumentai).

Pirmasis dokumentas pasirinktas siekiant išsiaiškinti Japonijos universiteto Josai International University institucinės kultūros elementus normatyvinėje aplinkoje. Šios aplinkos supratimas svarbus, nes universitetą reprezentuojantys studentai perima institucinės kultūros elementus, jie prisideda prie jų tarpkultūrinės komunikacijos formavimosi ir gali turėti reikšmės tarpkultūrinės komunikacijos iššūkių formavimuisi. 2016 – 2020 metų strategijoje galima aptikti net keletą institucinės kultūros elementų. Pirmiausiai pastebima institucinės filosofijos apibrėžtis – „prisidėti prie žmonių gerovės, ruošiant žmogiškuosius resursus siekiant patenkinti visuomenės poreikius ir tolimesnį vystymąsi (Josai universiteto edukaciniai vidutinės trukmės tikslai, 2016 – 2020). Vertinant šią institucinės filosofijos sampratą galima teigti, kad ji patvirtina Japonijos, kaip kolektyvistinės visuomenės sampratą, kuri minima įvairių mokslininkų darbuose teorinėje magistrinio darbo dalyje. Iš šio institucinės filosofijos teiginio akivaizdžiai matoma, kad dėmesys yra skiriamas ne individui, bet visuomenei.

Antroji svarbi institucinės kultūros dedamoji yra jos vertybės. Vertybinis turinys aptinkamas vertinant universiteto vizijas, kurių išskirtos net 7. Dėmesio reikalauja kai kurios iš jų. Viena iš institucijos vizijų yra „praturtinti universiteto aplinką per internacionalizaciją ir tinklaveiką (...)“. Kita vizija irgi patvirtina tarpkultūriškumo ir tarpkultūrinės komunikacijos siekius. Joje teigiama, kad „mūsų tikslas suteikti mūsų studentams ypatingą supratimą apie mūsų šalį ir kitas kultūras. Iš Japonijos į pasaulį ir iš pasaulio į Japoniją. (...) Stiprinti tarptautines mainų programas (...) (Josai universiteto edukaciniai vidutinės trukmės tikslai, 2016 – 2020). Taigi galima teigti, kad viena iš universiteto vertybių yra tarptautinė sąveika su globaliomis institucijomis, studentai ir akademinis personalas turėtų būti skatinami dalyvauti įvairiose mainų programose ir projektuose. Visgi darbo autorės studijų patirtis šiame universitete Japonijoje ir empirinis tyrimas su šio universiteto studentais sukelia pagrįstą abejonių dėl šio universiteto politikos įgyvendinimo praktikoje. Kyla natūralus klausimas, kaip siekiant tarptautiškumo skatinimo, didžioji dalis universiteto personalo kalba tik japoniškai. Juk tarptautinis kalbos mokėjimas yra būtina sąlyga tarpkultūrinei komunikacijai. Kitam universiteto informaciniame dokumente (Josai, 2017, p. 2) taip

pat aptinkami vertybiniai teiginiai pabrėžiant, kad „universitetas yra ne tik studijų ir tyrimų vieta, bet vieta, kur jauni žmonės gali formuoti savo charakterį ir pajusti abipusę pagarbą. (...) Studentai turi pasižymėti tinkamu požiūriu į mokymąsi, kuris leistų jiems „išskleisti sparnus“ tiek vietinėje, tiek globalioje visuomenėje. Šių dokumentų analizė patvirtina, ankstesnėje dalyje Japonijai priskiriamos pagarbos kaip esminės vertybės svarbą. Kita vertus, itin akcentuojant globalią perspektyvą, kylą abejonių dėl šių principų taikymo praktikoje.

Antrasis pasirinktas dokumentas – Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos parengtas dokumentas apie Japonijos aukštojo mokslo ypatumus. Jo analize siekiama rasti normatyvinį pagrindimą Japonijos institucijų kultūrai aukštojo mokslo sistemoje, kurią neišvengiamai perima ir studentai. Vėliau ši kultūrą tiesiogiai formuoja ir jų tarpkultūrinę komunikaciją, sudaro potencialius iššūkius. Taip pat mėginama atrasti dokumentuose įvardintus tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius ir aptarti juos remiantis magistrinio darbo autorės ir teorinėje dalyje analizuotų problemų kontekste. Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos ekspertai vertino įvairius Japonijos universitetus, juose egzistuojančią struktūrą ir kultūrą. Tyrimui reikšmingas šis teiginys, jog „didelė rizika, kad universitetuose bus sukurta sutikimo kultūra. Mus informavo įvairiose institucijose kuriose lankėmės (...) jie rengia du planus, pirmąjį tam, kad būtų įgyvendinami valstybiniai reikalavimai, o antrasis, skirtas identifikuoti vidiniams prioritetams“ (OECD, 2009, p. 36). Tai atskleidžia, kad internacionalizacijos prioritetai dažnai yra labiau formalaus pobūdžio ir universitetuose vyrauja hierarchinė kultūra, kurioje į pokyčius žiūrima labiau formaliai. Sutikimo kultūrą gali perimti ir studentai ir dėl to, jiems gali būti sudėtinga studijuoti ir komunikuoti tarptautinėse mainų programose, ypač individualistinėse visuomenėse kaip Lietuvoje, kurioje vertinama individo nuomonė ir iniciatyva, matoma stipri konkurencija švietimo institucijose. Kita vertus, ekspertai identifikavo žinių kultūros apraiškas – „nors tarptautiškumo dimensija nėra centrinė Japonų kultūroje, palaipsniui formuojasi supratimas, kad Japonijos žinių visuomenė turi būti stipriau orientuota ir integruota į globalią perspektyvą“ (OECD, 2009, p. 38). Galima pritarti ekspertų įžvalgai, nes XXI a. amžiuje gebėjimas vadovautis vien tradicijomis ir nacionaliniu kontekstu, senstančioje visuomenėje gali sukelti daug neigiamų padarinių.

Ekspertai pažymi, kad japonų kalba ir kultūra gali būti vertinama kaip tarpkultūrinės komunikacijos iššūkis studentams, kurie norėtų studijuoti Japonijoje. Dokumente teigiama, kad „nors japonų kalba ir kultūra yra itin patraukli ir įsiliejusi į globalią kultūrą, pvz. sodininkystė, kinas, virtuvė, sumo. Ji gali būti svarbus iššūkis užsienio studentams, kurie norėtų studijuoti Japonijoje, ypač tiems, kurie yra iš Šiaurės Amerikos ar Europos (OECD, 2009, p. 84). Šie organizacijos ekspertų teiginiai patvirtina tiek teorinėje dalyje analizuotus tyrimų rezultatus, tiek tampa papildomu duomenų šaltiniu respondentų atsakymams pagrįsti empirinio tyrimo metu. Stipri ir unikali japonų kultūra

neturėtų skatinti visuomenės ir aukštojo mokslo institucijų uždaro. Magistrinio darbo autorė studijuodama Japonijoje pati susidūrė su reikšmingais tarpkultūriniais komunikacijos iššūkiais. Nors kultūra sukėlė tam tikrą kultūrinį šoką ir ap sunkino kultūrinę adaptaciją, didžiausia problema buvo universiteto personalas, nemokantis anglų kalbos. Paskutinis dokumente minimas teiginys susijęs su kultūrinio kontekstu yra apie kokybės kultūrą. Dokumente teigiama, kad „vidinė kokybės kultūra yra itin svarbi aukštojo mokslo institucijoms (...) visgi ekspertų komisija neaptiko įrodymų, kad tokia kultūra būtų pakankamai išvystyta“ (OECD, 2009, p. 51). Šį teiginį galima aiškinti visuomenės konformizmu, nesugebėjimu iškomunikuoti esamų problemų ir priimti reikiamus sprendimus. Susidaro įspūdis, kad Japonijos kolektyvistinės visuomenės bruožai ir stipri kultūra veikia labiau kaip pasipriešinimo pokyčiams ir inovacijoms veiksnys.

Trečiasis pasirinktas dokumentas yra Erasmus plus komunikacijoje strategija skirta 2023 metams. Joje atskleidžiami tyrimui reikšmingi iššūkiai, susiję su studentų gebėjimu įsitraukti į šią programą, o kartu ir vystyti tarpkultūrinės komunikacijos kompetenciją, įgyti tarpkultūrinės komunikacijos patirties. Dokumentas patvirtina, teorinėje dalyje analizuotus tyrimo rezultatus, kad esminėmis šios programos silpnybėmis laikytina „kompleksinis ir itin biurokratizuotas procesas, siekiant į ją įsitraukti (...) pats įsitraukimo procesas reikalauja specifinių žinių ir resursų, kurių institucijos ir individai gali neturėti. Įsitraukimo į šią programą galimybės gali būti painios“ (Erasmus plus komunikacijos strategija, 2023, p. 11). Būtent su šiais aspektais susidūrė ir magistrinio darbo autorė. Pildant dokumentus studijoms Japonijoje, buvo būtina pateikti net tokią stebėtiną informaciją kaip kraujo grupė ar antrosios pusės asmeniniai duomenys, tėvų išsilavinimas ir darbovietės. Vakarų kultūroms, tai gali būti visiškai nesuprantamas ir perteklinis reikalavimas. Šie reikalavimai itin mažina tarptautinių studentų norą mokytis šioje šalyje ir dėl to nukenčia tik pati Japonija.

Kitas svarbus dokumentas – tarpkultūrinio dialogo manifestas. Šis dokumentas yra parengtas Erasmus studentų tinklo (angl. Erasmus Student Network). Jame apibrėžiamos esminės sąvokos tarptautinio mobilumo programų kontekste. Daug dėmesio skiriama tarpkultūrinei kompetencijai, tarpkultūrinei komunikacijai, tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiams. Įdomu tai, kad šiame manifeste išskiriami tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai analizuoti tiek pirmoje, tiek antroje dalyje gilinantis į Rytų Azijos šalių tarpkultūrinės komunikacijos specifiką. Kaip iššūkiai aptariami stereotipai, išankstinis nusistatymas, kultūrinis identitetas, vertybės, įsitikinimai ir požiūriai, etnocentrizmo reiškinys. Kaip teigiama strategijoje, „etnocentrizmas gali sąlygoti nesusipratimus ir kultūrinius konfliktus (...) Stereotipai yra per daug apibendrinti įsitikinimai apie specifinę žmonių kategoriją ar jų grupę“. Dokumente taip pat nagrinėjama ir tolerancijos ir pagarbos svarba susiduriant su kitų kultūrų atstovais (Tarpkultūrinio dialogo manifestas, 2021, p.

9). Šiame dokumente minimas ir teorinėje dalyje analizuotas kultūrinio intelekto reiškiny. Dokumente teigiama, kad „Būtina vystyti tinkamus įgūdžius tam, kad būtų galima išmokti pirmiausiai apie savos kultūros vertybes, išankstinį nusistatymą, tam, kad būtų galima veiksmingai prisitaikyti ir reaguoti į skirtingas tarpkultūrines perspektyvas. Būtina organizuoti mokymus, kurie suteiktų galimybę vystyti kultūrinį intelektą“ (Tarpkultūrinio dialogo manifestas, 2021, p. 17). Paradoksalu, kad šis dokumentas nėra išverstas į lietuvių ar japonų kalbas, nes jis galėtų būti veiksmingas informacinis įrankis studentams siekiantiems dalyvauti mainų programose ir trumpai susipažinti su tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiais, tarpkultūrinės kompetencijos principais ir kitais jiems aktualiais reiškiniais, kurie pateikiami ganėtinai aiškiai ir suprantamai.

Kita vertingas dokumentas galintis padėti suprasti Japonijos institucinę kultūrą aukštojo mokslo srityje, kuri itin reikšminga siekiant suprasti tarpkultūrinės komunikacijos skirtumus irgi yra parengtas Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos (angl. OECD). Šis dokumentas vadinamas – „Japonija, istorija apie nuolatinį tobulumą“ (OECD, 2010). Šiame dokumente galima aptikti teiginių suteikiančių paaiškinimą dėl stiprių Japonijos tradicijų ir kultūros. Jame teigiama, kad „ilga istorija itin daug iššūkių keliančioje aplinkoje turėjo didelį efektą Japonijos kultūrai, žmonės išvystė stiprius bendradarbiavimo ryšius kaip kolektyvinį išgyvenimo mechanizmą (...) geriausias būdas pasiekti sėkmę yra vystyti žmogiškąjį kapitalą. Tai sąlygojo kultūrą, kurioje didelis dėmesys skiriamas edukacijai ir įgūdžiams, socialinėms santykiams tarp grupės narių. Japonijoje vyrauja įsitikinimas, kad jeigu individas daug dirbs netausodamas savęs grupei, grupė išliks“ (OECD, 2010, p. 138). Dokumente teigiama, kad ši grupinė kultūra yra ypatingos svarbos idėja. Jame teigiama, kad „jausmas, kad turi pasižymėti nekritiška meile grupei, japonų kultūroje yra vadinamas „wa“. Tai yra esminė laimės sąlyga ir jos siekiama kiekviename gyvenimo žingsnyje“ (OECD, 2010, p. 140).

Šiame dokumente taip pat teigiama, kad „Japonijai priešingai nei kitoms valstybėms (...) itin sunku sukurti švietimo institucijas, kurios padėtų vystyti nepriklausomai ir kūrybingai mąstančius studentus. Tai atspindi tam tikrą vertybinį susidūrimą, tarp reikalavimo formuoti kūrybinę kultūrą, kurioje individo iniciatyva yra itin vertinama ir japoniškos kultūros, kurioje žymiai svarbesnis grupės pritarimas, o ne asmeninių idėjų vystymas“ (OECD, 2010, p. 152). Vertinant šį teiginį iš asmeninės studijų patirties, jam galima pritarti. Mokantis su Japonijos studentų grupe, būtent tarptautiniai studentai inicijuodavo diskusijas, generuodavo naujas idėjas, teikdavo savo pasiūlymus. Japonijos studentai laukdavo, kol jų bus ko nors paklausta, grupinė elgsena lyginant su tarptautiniais studentais atrodė labiau pasyvi. Rodant iniciatyvą, grupinės diskusijos metu dažniausiai ir gimsta kūrybiniai problemų sprendimai, kūrybiškumo skatinimas yra

itin svarbus veiksnys daugelyje sričių, todėl sudėtinga suprasti, kodėl Japonijoje nesistengiama šios kultūros keisti.

Apibendrinant galima teigti, kad nors esminiuose normatyviniuose dokumentuose deklaruojami internacionalizacijos tikslai, siekis įsilieti į globalią edukacinę sistemą ir stiprinti Japonijos visuomenę, daugelio dokumentų analizė patvirtina įvairaus pobūdžio kultūrinės problemas ir prieštaravimus. Stiprus kolektyvizmas, grupinė kultūra, aukštas komformizmo laipsnis, asmeninės iniciatyvos ribojimas ir hierarchiškumas, kūrybiškumo stoka, tai daugelis probleminių veiksnių, kurie riboja tarpkultūrinę komunikaciją, didesnę Japonijos studentų išitraukimą į tarptautines mainų programas ir užsienio studentų pritraukimą studijuoti Japonijoje. Pažymėtina, kad daugelyje analizuotų dokumentų, susijusių su tarptautinėmis Erasmus programomis skiriamas dėmesys tarpkultūrinei komunikacijai, jos iššūkiams ir tarpkultūrinės kompetencijos formavimui. Visgi, dažnai šis dėmesys apsiriboja politiniu – teisiniu kontekstu, tačiau nevirsta realiais administraciniais ir edukaciniais sprendimais aukštojo mokslo institucijose. Autorės asmeninė patirtis studijuojant Japonijoje patvirtino tai, kad universiteto kultūroje pokyčiai vyksta itin lėtai, tarpkultūrinės komunikacijos esminių įgūdžių stokojo ne vien studentai, bet net ir akademinis personalas. Šiose aukštojo mokslo institucijose formuojami ir studentai, kurie perima vyraujančius įsitikinimus, vertybes ir tradicijas. Kaip rodo įvairių šaltinių analizė, ši tendencija ateityje jiems neišvengiamai sukelia tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius.

3.3. Interviu rezultatų analizė ir apibendrinimas

Tyrimo rezultatai pateikiami klausimus ir atsakymus skaidant į kategorijas bei subkategorijas. Šioje dalyje analizuojami esminiai empirinio tyrimo teiginiai, lyginami informantų atsakymai, vertinami jų pateikti duomenys.

7 lentelė. Informantų požiūrio vertinimas: kategorija “japonų tarpkultūrinės komunikacijos išskirtiniai bruožai”.

Subkategorija	Empirinio tyrimo teiginiai (indikatoriai)
Mandagumas	„(...) turime specifinius komunikacijos kodus, kurie nebūdingi kitoms šalims, vengiama išreikšti negatyvumą ar ką nors ižeisti. Pvz. mes nesakome „ne“. Komunikacija labai priklauso ir nuo asmens su kuriuo šnekame. Mandagi kalba bus naudojama su vadovu ar užsieniečiais, o populiarioji kalba bus taikoma bendraujant su draugais ar šeimos nariais. Bendraudami mes tikimės ir kito asmens reakcijų, pvz. sutikimo ar nustebimo. Dažnai būsime linkę sutikti su tuo

	<p><i>kas mums sakoma, kad neižeistume mūsų pašnekovo“ (J1);</i></p> <p><i>„Japonai prasnę dažnai perteiks per neverbalines užuominas, komunikacijoje vertinamas mandagumas ir pagarba, vengiama konfrontacijos. Pas mus labai gerbiami žmonės užimantys tam tikras pozicijas, ar vyresnieji, pabrėžiami titulai, naudojama specifinė pagarbi kalba (J3);</i></p> <p><i>„ (...) Japonijoje nuolankumas yra didelė vertybė. Japonijoje dominuoja kultūra vadinama „skaitymu tarp linijų“, todėl apie japonus dažnai galvojama, kad jie nepasitiki savimi, nes retai kada išreiškia savo nuomonę“ (J5);</i></p> <p><i>„Žmonės savo nepasitenkinimą ar diskomfortą išreiškš dažniausiai neverbaliniu būdu. Labai vertiname sutarimą komandoje ir sutarimas kartais būna svarbesnis nei atskirų žmonių nuomonės“ (J4).</i></p>
--	--

Šaltinis: sudaryta autorės.

Kaip matoma iš lentelėje pateikiamų duomenų, respondentai japonų tarpkultūrinės komunikacijos išskirtinumą pirmiausiai sieja su esminėmis vertybėmis pagarba, nuolankumu ir mandagumu. Dažniausiai komunikacijoje ji išreiškiama nuo asmens užimamo socialinio statuso. Keli respondentai pabrėžia ir konsensuso ir konfrontacijos vengimo svarbą. Įdomu tai, kad respondentai neneigia neigiamų emocijos išreiškimo galimybes, bet atskleidžia, kad nepritarimas ar kitos neigiamos emocijos dažniausiai japonų išreiškiamos neverbalinės komunikacijos būdu. Komunikuojant su japonais, itin svarbus komunikacinis kontekstas ir gilesnių prasmų ir socialinių kodų supratimas tam, kad būtų galima išvengti tarpkultūrinės komunikacijos iššūkių.

8 lentelė. Informantų požiūrio vertinimas: kategorija “japonų tarpkultūrinės komunikacijos išskirtiniai bruožai”.

Subkategorija	Empirinio tyrimo teiginiai (indikatoriai)
Kalba	<p><i>„(...) mes retai naudojame kitą kalbą nei japonų (...) mūsų kalba itin hierarchinė, bet atlaidžiai žiūrime į užsieniečius kurie bando kalbėti japoniškai ir daro klaidas. Profesiniame kontekste kalbinės klaidos vertinamos kritiškiau“ (J2);</i></p> <p><i>„japonų tarpkultūrinė komunikacija gali būti apibūdinama išskiriant nenorą bendrauti su užsieniečiais. (...) Dauguma japonų neturi tokio anglų kalbos lygio, kad galėtų komunikuoti angliškai. Mes nebandome vieni komunikuoti su užsieniečiais neturėdami pagalbos iš išorės“ (J6);</i></p> <p><i>„(...) Japonijoje žmonės bijo padaryti klaidas, todėl vengia kalbėti angliškai, esant reikalui naudoja, kad ir google vertimo funkciją“ (J8);</i></p>

	<p>„pas mus būdinga daug ko nepasakyti, naudojame labiau netiesioginę kalbą, nes bendros kultūrinės prasmės visiems pažįstamos, todėl su užsieniečiais būna sudėtingiau. Priimtina naudoti tylą, pvz. padaryti pauzę ir reflektuoti prieš atsakant į klausimą, vakariečiai to nelabai supranta. (...)“ (J5);</p> <p>„daug japonų yra drovūs ir nepasitiki savo anglų kalbos žiniomis. Aš manau, kad Japonų edukacijos lygis yra žemesnis nei kitose šalyse. (...) Galvoju, kad tiesiog reikia drąsos komunikuoti, tam kad vieni prie kitų priprastume. Japonija pirmiausiai yra sala, todėl joje nėra daug tarpkultūrinės komunikacijos kaip kitose šalyse. Dėl mažų anglų kalbos žinių, pas mus nėra daug apie ją kalbama. (J7)“</p>
--	---

Šaltinis: sudaryta autorės.

Antroji subkategorija siekiant apibūdinti japonų tarpkultūrinės komunikacijos bruožus siejama su kalba ir jos specifika. Respondentai atskleidžia, kad kalbos naudojimas yra itin hierarchinis. Tai reiškia, kad specifinės lingvistinės struktūros priklausys nuo pašnekovo. Japonams itin sudėtinga komunikuoti anglų kalba, tačiau jie itin pozityviai vertina mėginimą kalbėti jų gimtąja kalba. Dauguma respondentų pabrėžia, kad menką anglų kalbos naudojimą lemia Japonijos išskirtinės geografinės aplinkybės, mažesnis tarpkultūrinės komunikacijos poreikis ir mažesnis dėmesys anglų kalbos mokymuisi. Vienas iš respondentų išskyrė tylos naudojimą kaip tam tikrą komunikacijos formą. Vadinas galima teigti, kad empiriniai duomenys atitinka ir kitų teorinėje dalyje analizuotų autorių tyrimus, pvz. (Adamowicz, 2020, Tate, 2015) ir kitų.

9 lentelė. Informantų požiūrio vertinimas: kategorija “lietuvių tarpkultūrinės komunikacijos bruožai”. Šaltinis: sudaryta autorės.

Subkategorija	Empirinio tyrimo teiginiai (indikatoriai)
Anglų kalbos mokėjimas	<p>„Anglų kalba jie dažniausiai moka gerai ir komunikuojant nejaučiamas formalumas. Lietuviai net gali naudoti keiksmažodžius“ (J2);</p> <p>„Tarpkultūrinė komunikacija Lietuvoje sietina su jaunąja karta, kurie itin aktyviai komunikuoja, nes gerai kalba angliškai. Bet šis skaičius atrodo žymiai mažesnis vyresnėje gyventojų kartoje“ (J6);</p> <p>„apie Lietuvą aš žinojau labai mažai, pabendraavęs su lietuviais supratau, kad turėčiau daugiau mokytis anglų kalbos, kad galėčiau turėti kokybiškesnį bendravimą, nes jaučiasi, kad visi labai čia pažengę“ (J5)</p> <p>„Dauguma jaunų žmonių anglų kalbą vartoja puikiai. Vyresnės kartos atstovai</p>

	<p><i>angliškai nekalba, tai ypatingai matome Lietuvos prekybos centruose“ (J7);</i></p> <p><i>„(...) Lietuviai pasižymi stipriu pasididžiavimu jausmu, komunikacijoje jie tikisi, kad kiti supras ir gerbs jų kultūrinės normas. (...) Iš neverbalinės komunikacijos atkreipiau dėmesį į tai, kad lietuviai dažnai keičia kalbėjimo toną, veido išraiškas, naudoja gestus, tam kad perteiktų prasmę“ (J4).</i></p>
--	---

Šaltinis: sudaryta autorės.

Šioje lentelėje respondentai dalinasi savo asmenine patirtimi, siekiant apibūdinti lietuvių tarpkultūrinės komunikacijos bruožus. Dauguma respondentų pabrėžia lietuvių anglų kalbos žinias ypatingai jaunosios kartos atžvilgiu. Visgi japonų studentų patirtis bendraujant su vyresnės kartos atstovais skiriasi. Du respondentai pažymėjo, kad vyresnės kartos atstovai nekalba anglų kalba arba kalba labai silpnai.

10 lentelė. Informantų požiūrio vertinimas: kategorija “japonų tarpkultūrinės komunikacijos išskirtiniai bruožai”.

Subkategorija	Empirinio tyrimo teiginiai (indikatoriai)
Tiesioginė komunikacija	<p><i>„kiek teko bendrauti su lietuviais komunikuojant jie labiau atsipalaidavę ir nerūpestingi (...) (J2);</i></p> <p><i>„(...) Kiek pastebėjau lietuviai linkę komunikuoti tiesiogiai, dažniausiai sako tai ką galvoja. Nors galima pastebėti tam tikrą formalumą, kai bendraujama su žmogumi užimančių aukštą poziciją. (...)“ (J3);</i></p> <p><i>„(...) Lietuviai visada turi ką pasakyti, atrodo drąsūs ir nieko nebijantys (...)“ (J8);</i></p> <p><i>„Lietuvių komunikacija atrodo yra labiau tiesioginė ir orientuota į tikslą“ (J1);</i></p>

Šaltinis: sudaryta autorės.

Antrojoje subkategorijoje respondentai akcentavo, kad lietuviai yra itin komunikabilūs ir atsipalaidavę. Šios išvalgos patvirtina, teorinėje dalyje analizuotus Lietuvos, kaip individualistinės visuomenės bruožus. Kita vertus, būtina suprasti, kad respondentai priklauso specifinei grupei, jie yra studentai, jų tarpkultūrinė komunikacija yra itin susijusi su edukacine aplinka ir jos dalyviais.

11 lentelė. Informantų požiūrio vertinimas: kategorija “lietuvių ir japonų tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai”.

Subkategorija	Empirinio tyrimo teiginiai (indikatoriai)
Hierarchija ir tradicijos	<p>„dažniausiai tai naudojamos kalbos ir hierarchinės piramidės supratimas. Pvz. studentų bendrabučiuose mes mažiau linkę atsiverti nei lietuviai, galbūt dėl to kartais atrodome drovūs. Mūsų komunikacijoje yra daugiau formalumo ir pagarbos kitiems“ (J2);</p> <p>„Manau, kad labai daug japonų nežino nieko apie lietuvių kultūrą ir istoriją, todėl gali būti sudėtinga išvengti nesusipratimų, nors būnant užsienyje mes mažiausiai mėgstame kalbėti vien tik apie Japoniją“ (J5);</p> <p>„Būdas kaip japonai ir lietuviai dalinasi informacija. Komunikaciją jie naudoja skirtingais tikslais. Atrodo, kad lietuviams labai sudėtinga būti ekspresyviems kaip japonams ir suprasti, ko japonai tikisi iš savo komunikacijos partnerio (J4);</p> <p>„Kultūriniai skirtumai yra reikšmingas iššūkis. Visiškai skiriasi šių šalių gyvenimo būdas, tad dažnai sudėtinga atrasti bendrų temų komunikacijai (J1);</p> <p>„Fundamentinė problema yra anglų kalbos lygių skirtumai.“ (J7);</p> <p>„(...) nesusipratimai dažnai kyla dėl kalbos barjero ir egzistuojančių kultūros skirtumų (...)“ (J8);</p> <p>„Tiek lietuviai, tiek japonai išsiskiria savo kultūrinėmis normomis ir vertybėmis, kurios matomos komunikacijoje. Skirtumai apima požiūrį į hierarchiją, socialinius papročius. Japonija – patriarchalinė visuomenė. Aišku didžiausias iššūkis – kalba, abiejų šalių kalbos labai skiriasi nuo anglų“ (J3);</p> <p>„ (...) Lietuvoje svarbu gebėjimas užmegzti pasitikėjimą ir asmeninį ryšį. Tai gali užimti daugiau laiko, bet tik tada galima kalbėti apie rimtesnius klausimus“ (J6).</p>

Šaltinis: sudaryta autorės.

Atsakydami į klausimą apie esminius iššūkius nagrinėjant japonų tarpkultūrinės komunikacijos patirtis su lietuviais, studentai išskyrė kultūrinius skirtumus kurie tiesiogiai veikia komunikacijos procesą. Šie skirtumai buvo susiję su normų, tradicijų ir vertybių skirtumais, dėl kurių respondentų teigimu gali būti sudėtinga net inicijuoti komunikacijos procesą, o jam įvykus, gali būti sudėtinga atrasti bendrų temų ir interesų.

12 lentelė. Informantų požiūrio vertinimas: kategorija “neverbaliniai signalai japonų komunikacijoje”.

Subkategorija	Empirinio tyrimo teiginiai (indikatoriai)
Gestai	<p>„mums nėra įprasta pasisveikinti paduodant ranką. Įvairūs naudojami gestai susiję su hierarchija. Mums neįprasti prisilietimai su žmonėmis kuriuos menkai pažįstame“ (J2);</p> <p>„Naudojami įvairūs kalbos kodai ir gestai, pvz. galvos nulenkimas pasisveikinant ar padėkojant. Neverbaliniai signalai turi būti susieti su hierarchine kalbos sistema“ (J1);</p> <p>„Tikrai kūno kalba“ (J7);</p> <p>„Išskirčiau nusilenkimą, tai labai paplitęs elgesys Japonijoje. Kai pirmą kartą sutinki žmogų yra priimtina nusilenkti. Kiek žemai reikia nusilenkti priklausys nuo kito žmogaus užimamo statuso. Dar svarbus akių kontaktas. Tiesioginis žiūrėjimas į akis nebūtinai bus laikomas pagarba. Jeigu ilgai žiūrima tiesiai į akis, tai gali būti interpretuojama kaip nepagarbos ar net agresyvumo ženklas (J4);</p> <p>„(...) Svarbu atkreipti dėmesį į pasikeitimus veide. Jeigu komunikuojant pastebimi subtilus veido išraiškos pokyčiai, jie gali reikšti sutikimą, nesutikimą ar net diskomfortą“ (J3).</p> <p>„Gal skiriasi supratimas dėl asmeninės erdvės kai pvz. kalbant reikėtų vengti atsistoti per daug arti ir akių kontaktas, Japonijoje neįprastas nuolatinis akių kontaktas ir tai gali sukelti neigiamas emocijas“ (J5);</p> <p>„(...) dažnai naudojamas galvos linktelėjimas, veido išraiškos, nusilenkimai, jeigu užsieniečiai to nedaro, mums atrodo, kad žmogus kuris yra prieš mus visiškai nesiklauso ar jam tiesiog neįdomu“ (J8).</p>

Šaltinis: sudaryta autorės.

Nagrinėjant respondentų atsakymus dėl neverbalinės komunikacijos bruožų, dauguma respondentų pabrėžė nusilenkimą, kaip reikšmingą neverbalinės komunikacijos gestą. Kiti atkreipė dėmesį į veido išraiškas, prisilietimus, žiūrėjimą į akis. Dauguma respondentų atsakymų patvirtina teorinėje dalyje analizuotų mokslininkų tyrimų rezultatus. Kita vertus, suteikia ir naujų įžvalgų, atkreipiant dėmesį į vakarietiškos tradicijos stoką pašnekovui paspausti ranką pasisveikinant ar prisilietimus, menkai pažįstamų žmonių komunikacijos kontekste.

Kitoje lentelėje analizuojamos kategorijos ir subkategorijos orientuojantis į grynos kalbos naudojimo iššūkius.

13 lentelė. Informantų požiūrio vertinimas: kategorija “kalbos iššūkiai lietuvių ir japonų tarpkultūrinėje komunikacijoje”.

Subkategorija	Empirinio tyrimo teiginiai (indikatoriai)
Kalbos kompetencija	<p>„Naudojama kalba ir jos santykis su hierarchija“ (J2);</p> <p>„Didžiausias iššūkis, kad japonai galėtų kalbėti bent šiek tiek geriau angliškai. Manau, kad dauguma japonų norėtų būti tokie pat kompetetingi anglų kalbos atžvilgiu kaip lietuviai“ (J6);</p> <p>„Palyginus su kitomis šalimis, Japonijoje yra mažai žmonių kurie galėtų komunikuoti anglų kalba. Galbūt taip yra dėl edukacijos lygio. Japonijoje taip pat labai mažai vietų kur būtų galima išmokyti lietuvių kalbos“ (J5);</p> <p>„Tik dalis japonų kalba ar puikiai supranta angliškai (priešingai nei lietuviai). Tai, kad mes nepasitikime savo anglų kalbos įgūdžiais, labai apriboja tarpkultūrinę komunikaciją su lietuviais. Kaip tauta dažniausiai esame labai tolerantiški tiems, kurie mėgina kalbėti japoniškai. Dažnai užsieniečius matome kaip pranašesnius žmones, pasižyminčius geresniais asmenybės bruožais, geresne išvaizda, todėl tai irgi skatina nenorą bendrauti su lietuviais“ (J1);</p> <p>„Kalbos iššūkis kartais formuoja net tam tikrą išankstinį nusistatymą, nes yra japonų kurie galvoja, kad jeigu kitas asmuo nešneka japoniškai, jis yra mažiau išsilavinęs ar nekompetetingas“ (J3);</p> <p>„Dažniausiai naudojama kalba yra japonų. Miestuose gausu kinų ir Pietų Korėjos studentų, tačiau Japonijos regionuose dažniausiai niekas nekalba angliškai (...)“ (J8);</p> <p>„(...) Japonų ir lietuvių kalbos labai skiriasi, skirtingos gramatinės, rašymo ir tarimo struktūros (...)“ (J4).</p>

Šaltinis: sudaryta autorės.

Vertinant respondentų pateiktus atsakymus apie kalbos iššūkius matoma, kad didžiosios daugumos respondentų nuomonės sutampa dėl japonų menko anglų kalbos mokėjimo ir motyvacijos stokos į ją gilintis. Dalis jų išskiria ir nepasitikėjimą savimi. Nors dauguma autorių teorinėje dalyje analizuodami Japonijos kultūrinės charakteristikas išskyrė etnocentrizmą, įdomu, kad vienas iš respondentų laikosi nuomonės, kad Japonijoje paplitęs įsitikinimas, kad užsieniečiai visais aspektais yra pranašesni už japonus ir tai skatina jų nenorą komunikuoti. Empiriniai duomenys rodo, kad kultūros tyrimuose svarbu vengti universalių teiginių ir stengtis identifikuoti

dėsningumus remiantis individų patirtimi skirtinguose socialiniuose sluoksniuose. Tai patvirtina ir šio tyrimo rezultatai.

14 lentelė. Informantų požiūrio vertinimas: kategorija “esminiai veiksniai reikalingi veiksmingai lietuvių ir japonų tarpkultūrinei komunikacijai”.

Subkategorija	Empirinio tyrimo teiginiai (indikatoriai)
Tarpkultūrinės kompetencijos bruožai	<p>„Itin svarbu suprasti socialinį kontekstą kuriame vyksta pokalbis“ (J2) „vieni kitų kultūros supratimas ir pagarba (...)“ (J5);</p> <p>„Tiek lietuviai, tiek japonai turėtų daugiau sužinoti apie vieni kitų kultūrą. (...) Pagarba ir tolerancija yra svarbi abiems kultūroms. Taip pat svarbu, kad abiejų kultūrų atstovai turėtų tiek pat laiko, kad galėtų vieni su kitais kalbėtis ir klausytis. Reikia išmokti ir šiek tiek daugiau anglų kalbos ir dėl jos nesigėdyti, o lietuviai galėtų išmokti bent keletą japoniškų frazių (J1);</p> <p>„Abi tautos turi mokėti anglų kalbą pakankamai, kad komunikacijos procese nereikėtų vertėjo“ (J7);</p> <p>„Veiksmingai komunikacijai reikalingas kultūrinių skirtumų supratimas, tolerancija ir komunikacijos stiliaus pritaikymas. Tai apima aktyvų klausimą ir tam tikrų prasmių patikslinimą pokalbio metu (...) kultūrinis vertybių, įsitikinimų ir normų supratimas kurios užima vaidmenį komunikacijoje“. Kalbiniai įgūdžiai irgi reikalingi, nebūtina laisvai kalbėti užsienio kalba, bet svarbu suprasti bent jau tam tikras frazes (J4);</p> <p>„kultūrinių bruožų, istorijos, išankstinių nuostatų supratimas yra centriniai dalykai (...) daug kas yra tiesiog paveldėta iš praeities, o kalba evoliucionuoja kaip ir šalis, tai ir lemia kaip tu bendrauji. Todėl svarbu pažinti kultūrą kurią žmogus atstovauja (...)“ (J8);</p> <p>„(...) Išskirčiau kantrybės ir lankstumo svarbą, veiksminga tarpkultūrinė komunikacija reikalauja papildomo laiko ir pastangų, tam kad informacija kuria dalijamasi būtų suprasta teisingai“ (J3).</p>

Šaltinis: sudaryta autorės.

Kaip teigia respondentai, veiksmingai tarpkultūrinei komunikacijai tarp Lietuvos ir Japonijos atstovų pirmiausiai būtinas kultūrinis jautrumas, šių kultūrų gilesnis supratimas ir atitinkamo komunikacijos stiliaus pritaikymas. Tarpkultūrinės komunikacijos procesas reikalauja atvirumo ir lankstumo, papildomo laiko ir pastangų. Individų noro klausytis, suprasti ir reflektuoti. Nors respondentai kituose klausimuose pabrėžė, kad lietuviai itin gerai moka anglų kalba, šiame

klausime dauguma pabrėžė, kad anglų kalbos mokėjimas aktualus ne vien japonams, bet ir lietuviams. Vadinasi galima teigti, kad stiprinant tarpkultūrinės kompetencijas, tarpkultūrinės komunikacijos procesas būtų veiksmingesnis.

15 lentelė. Informantų požiūrio vertinimas: kategorija “japonų stereotipai lietuvių atžvilgiu”.

Subkategorija	Empirinio tyrimo teiginiai (indikatoriai)
Emocinės charakteristikos	<p>„Japonai laikosi stereotipo, kad lietuviai kaip ir kiti rytų europiečiai yra šalti ir ne itin ekspresyvūs. Studijuojant Lietuvoje pamačiau, kad yra žmonių kurie tikrai turi šaltas veido išraiškas. Visgi tai buvo mažuma žmonių ir tai man leido suprasti, kad šis įsitikinimas buvo labiau stereotipas“ (J6);</p> <p>„Japonai galvoja, kad lietuviai turi labai panašią kultūrą kaip amerikiečiai, pvz. panašiai elgiasi, rengiasi, yra atsipalaidavę, draugiški ir atviri. Dauguma nemato skirtumo tarp rytų ir vakarų europiečių. Japonai dažnai nežino ar pamiršta, kad anglų kalba Lietuvoje nėra pagrindinė“ (J1);</p> <p>„kaip ir su kitais užsieniečiais mes manome, kad lietuviai visiškai nemokės japoniškai, todėl mes būsime mažiau linkę su jais bendrauti nes nepasitikime savo anglų kalbos žiniomis“ (J2);</p> <p>„Iš esmės japonai mažai žino apie Lietuvą. Dažnai paplitęs įsitikinimas, kad visi užsieniečiai anglų kalba geba kalbėti puikiai“ (J7);</p> <p>„Teko girdėti, kad lietuvių dažnai neskiria nuo rusų ir priskiria jiems tokius bruožus, kaip agresyvumas, nemandagumas, didelis alkoholio vartojimas (...)“ (J8);</p> <p>„Kiek pasikalbam, tai dažnai japonai galvoja, kad lietuviai labai garsiai ir agresyviai bendrauja. Paplitęs stereotipas, kad lietuviai yra nedraugiški ar prie jų sunku prieiti. Japonai lietuvius galėtų palaikyti šaltais ar nedraugiškais dėl komunikacijos stilių skirtumų, nes Japonijoje labai daug dėmesio skiriama socialiniams ritualams. Lietuviai ne visada yra punktualūs, o Japonijoje tai labai vertinama (J3).</p>

Šaltinis: sudaryta autorės.

Tyrimo dalyviai suteikia vertingų įžvalgų apie japonams būdingus stereotipus lietuvių atžvilgiu. Kaip matoma iš empirinio tyrimo teiginių, šie stereotipai gali būti vertinami kaip reikšmingi tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai. Remdamiesi savo patirtimi studentai dalinasi

nuomone, kad lietuviai kaip ir kiti rytų europiečiai yra šalti, galbūt kiek per daug emociingi, dalis respondentų išskiria komunikacinį agresyvumą. Kaip ir daugelyje kitų kategorijų ir subkategorijų kartojasi atsakymai susiję su kalba. Vertinant pateiktus duomenis matoma, kad japonai nėra linkę itin diferencijuoti tarp šalių, laikantis stereotipo, kad visi jie kalba anglų kalba. Kitų respondentų nuomonės išskiria ir su lietuvių emociniu portretu susijusį stereotipą paneigia jų patirtis studijuojant Lietuvoje dalyvaujant mainų programoje.

16 lentelė. Informantų požiūrio vertinimas: kategorija “japonų šališkumas tarpkultūrinėje komunikacijoje

Subkategorija	Empirinio tyrimo teiginiai (indikatoriai)
Etnocentrizmas	<p>„Mes retai kada pradėsime pokalbius su lietuviais, jeigu neturėsime konkretaus motyvo (...) jeigu grupėje yra japonas, mes pirmiausiai kreipsimės į jį“ (J2);</p> <p>„(...) dėl japonų nacionalinio charakterio žmonėms sudėtinga komunikuoti su užsieniečiais kai jiems niekas nepadedą, kai užsieniečiai bando bendrauti, dažniausiai japonai pasakys, kad yra labai užsiėmę ir skuba arba tiesiog atsiprašau ir atsisakys šios pasiūlymo“ (J6);</p> <p>„Kai kurie japonai linkę kalbėti su užsieniečiais nes juos skatina smalsumas, o kiti laikosi politinių nuostatų, kurios yra priešiškos užsieniečiams. Atrodo, kad jie visada aiškiai gali kalbėti apie tai ko iš tikrųjų nori“ (J7);</p> <p>„Japonai turi daug įsitikinimų susijusių su lyties vaidmeniu ir kokie lūkesčiai joms yra keliami. Japonijoje labai vertinamas amžius ir patirtis, tad amžius irgi gali būti laikomas tam tikru šališkumu komunikacijoje“ (J3);</p> <p>„Japonija turi unikalią kultūrą, kuri dažnai sąlygoja nusistatymą, kad ji yra išskirtinė. Kai kurie japonai laikosi nuomonės, kad jų kultūra yra pati geriausia“ (J4).</p>

Šaltinis: sudaryta autorės.

Respondentų atsakymai atskleidžia, kad Japonijoje paplitusios etnocentrinės nuostatos, susijusios su jų kultūros išskirtiniu statusu. Šios nuostatos gali būti vertinamas kaip potencialus iššūkis tarpkultūrinei komunikacijai. Kaip teigia respondentai, tai gali pasireikšti kaip priešiškas užsieniečiams, arba tiesiog mandagus atsisakymas pradėti pokalbį. Kai kurie respondentai išskyrė specifines nuostatas susijusias su demografinėmis charakteristikomis, jog komunikacijos formą gali nulemti net individo atstovaujama lytis ar amžius.

17 lentelė. Informantų požiūrio vertinimas: kategorija “tarpkultūrinis šokas”.

Subkategorija	Empirinio tyrimo teiginiai (indikatoriai)
Maistas ir tradicijos	<p>„Nėra įmanoma pasigaminti mūsų tradicinių patiekalų, nes Lietuvoje nėra tinkamų produktų, jeigu yra, tai jie labai brangūs (...) Padažus siunčia mama dėžėmis iš Japonijos, kad būtų galima gamintis bent jau panašius patiekalus prie ko esu pripratęs“ (J4);</p> <p>„Nustebino žuvų pasirinkimas, jis toks ribotas, nes nėra valgomos žalios žuvies. Nėra vietų kaip Japonijoje pasibuvimo per naktį su alkoholiu tiesiog dainuojant, o pas mus karaokės yra labai populiarios. Kartais man jų labai trūksta. Nėra tikrų japoniškų sušių, todėl tik grįžęs į Japoniją eisiu jų valgyti“ (J5);</p> <p>„Labai žmonės į mus žiūri ir nejaukiai jaučiuosi, nes žiūri kaip į svetimus ir kai nori kažkokios pagalbos parduotuvėje ar autobuso stotelėj stengiasi neužmegzti akių kontakto, kad tik nepaprašyčiau pagalbos. Prekybos centruose dirbantys vyresni asmenys nekalba angliškai“ (J6).</p>

Šaltinis: sudaryta autorės.

Klausimas apie kultūrinį šoką buvo užduodamas tik respondentams kurie šiuo metu yra Lietuvoje. Nors buvo pristatyta šio reiškinio samprata, galbūt dėl kultūrinių charakteristikų Japonijos studentai atsakymus pateikė ganėtinai santūriai ir tiesiogiai vengė identifikuoti jiems itin neigiamas emocijas sukėlusius veiksnius. Kita vertus, dauguma minėtų aspektų buvo susiję su kultūriniais artefaktais kaip maistas, specifinės tradicijos ir tam tikra lietuvių elgsena, susijusia su nuolatinio žiūrėjimu, vengimu padėti kebliose situacijose. Tai ganėtinai ryškus skirtumas atsižvelgiant į Japonijos aukštą kolektyvizmo lygmenį ir papildomas įrodymas, dėl Lietuvoje itin aukšto individualizmo lygmens ir konkurencijos.

IŠVADOS

1. Teorinė analizė atskleidė, kad tarpkultūrinės komunikacijos reiškinys yra tarpdisciplininio pobūdžio, dažniausiai jį aiškinant kaip procesą, kurio metu individai atstovaujantys skirtingas kultūras keičiasi informacinėmis žinutėmis, o jam įtaką daro jų specifiniai suvokimai, patirtys, vertybės, normos, įsitikinimai. Komunikaciją ir kultūrą sieja abipusis ryšys. Tai reiškia, kad kultūra neišvengiamai veikia komunikaciją, jos stilius ir formas, tarpkultūrinės komunikacijos procese kiekvieno individo atstovaujama kultūra atlieka komunikacijos filtro vaidmenį, per kurį suprantamos tam tikros prasmės, simboliai, vertybės. Tarpkultūrinės komunikacijos formos gali būti diferencijuojamos į labiau egocentrišką dialogą, pabrėžiant etnocentrizmą, dominuojantį dialogą, kuomet vienas iš asmenų dalyvaujančių tarpkultūrinės komunikacijos procese puikiai supranta kito asmens kultūrinės charakteristikas ir jas išnaudoja siekiant asmeninių tikslų ir kontroliuoti pašnekovą, lygų dialogą, kuomet dominuoja abipusis kultūrinių panašumų ir skirtumų supratimas.

2. Teorinė analizė leidžia teigti, kad esminiai tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai suteikia metodologinį pagrindą įvairiems tyrimams sietini su kalbos skirtumais, neigiamais stereotipais arba išankstiniu nusistatymu, etnocentrizmu, emocijų kontrole, stipriu sociokultūriniu identitetu, kultūriniu šoku, sudėtinga kultūrine adaptacija, kultūrinės tolerancijos stoka ir kultūriniais konfliktais. Šie reiškiniai tarpkultūrinės komunikacijos proceso skirtinguose etapuose suponuoja įvairius apribojimus. Pažymėtina, kad moksliniuose tyrimuose tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai dažniausiai klasifikuojami išskiriant tris esminius grupes, juos skaidant į kognityvinius, efektyvius ir elgesio.

3. Išanalizuoti Rytų Azijos šalių tarpkultūrinės komunikacijos ypatumai leidžia daryti išvadą, kad šias šalis vienija tam tikri bendro pobūdžio bruožai sietini su kolektyvistinės visuomenės charakteristikomis. Didelę reikšmę užima netiesioginė komunikacija, formalumas, pozityvus mandagumas, konservatyvumas, gestų svarba, mažas emocionalumas, itin didelis dėmesys grupės harmonijai. Tarpkultūrinėje komunikacijoje svarbu įvertinti individo užimamą socialinį statusą, net demografines charakteristikas kaip amžius ar lytis, nes šie veiksniai gali suponuoti skirtingo pobūdžio naudojamą kalbą. Rytų Azijos šalimis, ypatingai Japonijos tarpkultūrinei komunikacijai svarbus tradicijų laikymasis, vengiama konfliktinių situacijų, daug dėmesio skiriama ženklų kalbai, ypatingai svarbu kontroliuoti akių kontaktą ir įvertinti socialinį kontekstą kuriame vyksta tarpkultūrinės komunikacijos procesas.

4. Empirinio tyrimo duomenys leidžia tvirtinti, kad esminiai tarpkultūrinės komunikacijos ypatumai su kuriais susiduria studentai iš Japonijos komunikuodami su lietuviais, sietini su japonams būdingu hierarchiniu kalbos naudojimu, nenoru išreikšti negatyvumą, nenoru ižesti pašnekovą, dideliu lūkesčiu sulaukti emocinio atsako, drovumu, prasmės perteikimu pasitelkiant neverbalines užuominas, tylos naudojimu kaip specifinės komunikacijos formos. Japonijos studentams tarpkultūrinės komunikacijos procese itin svarbus mandagumas ir pagarba. Esminiu iššūkiu galima laikyti kalbos barjerą, atsižvelgiant į japonams būdingą menką anglų kalbos išmanymą ir nuostatas, kad visi lietuviai puikiai kalba angliškai.

5. Tyrimo duomenis leidžia daryti išvadą, kad japonų tarpkultūrinę komunikaciją apriboja nepriimti gestai, lietuviams įprastas noras paduoti ranką pasisveikinant, tiesioginis žiūrėjimas į akis kuri japonai dažnai palaiko nepagarbos ženklu, prisilietimų gausa, nedidelė socialinė distancija. Japonų studentus trikdo kalbos kodų ir gestų skirtumai, kuomet komunikacijos kontekste nenaudojamas galvos nulenkinimas, pašnekovai retai kada reaguoja galvos linktelėjimu, nerodo emocinių reakcijų. Vertinant tyrimo duomenis pastebėta, kad kai kurie japonai pasižymi etnocentristinėmis nuostatomis, jų visuomenė yra ganėtinai patriarchalinė, didelis dėmesys skiriamas pašnekovo amžiui ir lyčiai, tad šie veiksniai tarpkultūrinės komunikacijos procese irgi gali būti vertinami kaip iššūkiai.

6. Teorinės medžiagos duomenys leidžia teigti, kad veiksminga tarpkultūrinė komunikacija tarp japonų ir lietuvių neatsiejama nuo socialinio konteksto įvertinimo, tolerancijos, pagarbos ir abiejų kultūrų supratimo veiksmų. Kalbinių kompetencijų ugdymas yra svarbi dedamoji, bet taip pat matoma, kad svarbu vystyti ir tarpkultūrinės kompetencijas, akcentuojant kultūrinį jautrumą, kantrybę, lankstumą, gebėjimą aktyviai klausytis, reflektuoti, pritaikyti komunikacinį stilių prie pašnekovo kultūros, nebijoti užduoti patikslinamųjų klausimų. Kitos kultūros pažinimas siejamas su išankstinių nuostatų, stereotipų, esminių kultūrinių vertybių, normų bei tradicijų pažinimu.

7. Esminiai tyrimu nustatyti japonų turimi stereotipai lietuvių atžvilgiu sietini su lietuvių socialinėmis – psichologinėmis charakteristikomis. Tyrimo duomenys atskleidžia, kad japonai menkai pažįsta Lietuvą, jos tradicijas ir taiko panašaus pobūdžio stereotipus kaip ir kitoms Vakarų pasaulio šalims. Dažniausiai minėti stereotipai sietini su emociniu šaltumu, ekspresyvumo stoka, manymu, kad Lietuvoje visi kalba angliškai. Kai kurie respondentai laikėsi bendrų stereotipų būdingų Rytų Europos šalims, pabrėžiant agresyvumą, nemandagumą, garsų bendravimą, nedraugiškumą ir punktualumo stoką.

REKOMENDACIJOS

1. Pirmoji rekomendacija skirta aukštojo mokslo institucijoms dalyvaujančioms studentų mainų programose. Siekiant studentams palengvinti kultūrinę adaptaciją, sutrumpinti kultūrinio šoko reiškinį, sumažinti tarpkultūrinių konfliktų tikimybę ir padidinti tarpkultūrinės komunikacijos veiksmingumą, būtina parengti informacinio pobūdžio priemonės apie siūlomas šalis, įtraukiant esmines nacionalinės kultūros dimensijas, kuriose atsispindėtų esminės visuomenės vertybės, tradicijos, normos, įsitikinimai, paplitę komunikacijos stiliai, svarbiausi neverbalinės komunikacijos bruožai. Dabartinėse programose dažniausiai nepateikiama arba pateikiama tik minimali informacija apie universitetą į kurį planuojama vykti. Tai sąlygoja nepakankamą studentų psichologinį pasiruošimą ir potencialų kultūrinį šoką.

2. Antroji rekomendacija skirta patiems studentams, jog siekiant išvengti arba sumažinti tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius ir proceso neveiksmingumą, būtina susipažinti su specifinės kultūros verbalinės ir neverbalinės komunikacijos formomis. Japonijos studentai nepaisant egzistuojančių geografinių aplinkybių turėtų stiprinti anglų kalbos įgūdžius ir nebijoti bandyti komunikuoti su priešingų kultūrų atstovais. Institucijų Erasmus ir kitų mainų programų skyriai galėtų įsitraukti į šią edukacinę veiklą rengdami nuotolinius seminarus kuriame studentai galėtų šią informaciją gauti. Rekomenduotina Lietuvos ir Japonijos universitetuose suformuoti specifinius modulius skirtus tarpkultūrinės komunikacijos ugdymui ir susipažinimui su tarptautinėse studentų mainų programose dalyvaujančiomis šalimis.

3. Itin tikslinga būtų taikyti mainų programose dalyvavusių studentų mentorystės programas, kuomet buvę studentai galėtų supažinti potencialius studentus su tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiais remiantis asmenine patirtimi ir galėtų patarti kaip juos derėtų spręsti. Mentorystės programos būtų tikslingos siekiant suprasti individų patirtis susiduriant su kultūriniu šoku, padėti jam pasiruošti, teikiant rekomendacijas kaip galima palengvinti kultūrinę adaptaciją.

SANTRAUKA

Aukštojo mokslo internacionalizacijos ir globalizacijos kontekste studentai vis dažniau dalyvauja įvairiose mainų programose. Tai suponuoja tarpkultūrinės komunikacijos poreikį. Tarpkultūrinės komunikacijos reiškinys yra tarpdisciplininio pobūdžio, dažniausiai jį aiškinant kaip procesą, kurio metu individai atstovaujantys skirtingas kultūras keičiasi informacinėmis žinutėmis, o jam įtaką daro jų specifiniai suvokimai, patirtys, vertybės, normos, įsitikinimai. Japonijos ir Lietuvos studentų tarpkultūrinės komunikacijos procesas ir jo iššūkiai yra nenagrinėtas reiškinys. Tai suponuoja tiek magistrinio darbo aktualumą, tiek naujumą. Magistriniame darbe keliama ši mokslinė problema - kokie yra esminiai Japonijos ir Lietuvos studentų tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai? Mokslinio tyrimo objektas – Japonijos ir Lietuvos šalių tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai. Mokslinio tyrimo tikslas – išsiaiškinti esminius Japonijos ir Lietuvos šalių tarpkultūrinės komunikacijos ypatumus ir iššūkius. Siekiant iškelto tikslo, magistriniame darbe keliami uždaviniai, pirmiausiai išanalizuoti tarpkultūrinės komunikacijos sampratą, formas ir esminius iššūkius. Antruoju etapu atskleidžiami Rytų Azijos šalių tarpkultūrinės komunikacijos ypatumai. Trečiuoju, išnagrinėti Japonijos ir Lietuvos kultūrinės charakteristikos bei empirinio tyrimo pagalba išanalizuoti Japonijos ir Lietuvos tarpkultūrinės komunikacijos iššūkius studentų atveju.

Empirinio tyrimo duomenys leidžia tvirtinti, kad esminiai tarpkultūrinės komunikacijos iššūkiai su kuriais susiduria studentai iš Japonijos komunikuodami su lietuviais, sietini su hierarchiniu kalbos naudojimu, nenoru išreikšti negatyvumą, nenoru įžeisti pašnekovo, dideliu lūkesčiu sulaukti emocinio atsako, drovumu, prasmės perteikimu pasitelkiant neverbalines užuominas. Japonijos studentams tarpkultūrinės komunikacijos procese itin svarbus mandagumas ir pagarba. Esminiu iššūkiu galima laikyti kalbos barjerą, atsižvelgiant į japonams būdingą menką anglų kalbos išmanymą. Tyrimo duomenis leidžia teigti, kad japonų tarpkultūrinę komunikaciją apriboja nepriimti gestai, lietuviams įprastas noras paduoti ranką pasisveikinant, tiesioginis žiūrėjimas į akis kurį japonai dažnai palaiko nepagarbos ženklu, prisilietimų gausa, nedidelė socialinė distancija. Japonų studentus trikdo kalbos kodų ir gestų skirtumai, kuomet komunikacijos kontekste nenaudojamas galvos nulenkimasis, pašnekovai retai kada reaguoja galvos linktelėjimu, nerodo emocinių reakcijų. Darbą sudaro įvadas, teorinė dalis, kurio analizuojama tarpkultūrinė komunikacija, esminiai jos iššūkiai, jų specifika Rytų Azijos šalyse, atskleidžiamos Japonijos ir Lietuvos kultūrinės charakteristikos, pristatoma tyrimo metodologija, rezultatai, išvados, rekomendacijos, santrauka lietuvių ir anglų kalbomis, literatūros sąrašas.

Raktiniai žodžiai: kultūra, tarpkultūrinė komunikacija, iššūkiai, Japonija.

SUMMARY

In the context of internationalisation and globalisation of higher education, students increasingly participate in various exchange programs. This presupposes the need for intercultural communication.

The phenomenon of intercultural communication is interdisciplinary in nature, it is usually interpreted as a process during which individuals representing different cultures exchange informational messages, and it is influenced by their specific perceptions, experiences, values, norms, and beliefs. The process of intercultural communication between Japanese and Lithuanian students and its challenges is an unexamined phenomenon. This presupposes both the relevance and novelty of the master's thesis. The master's thesis raises the following scientific problem - what are the essential challenges of intercultural communication between Japanese and Lithuanian students? The object of the scientific research is the challenges of intercultural communication between Japan and Lithuania. The purpose of the research is to uncover the essential features and challenges of intercultural communication between the countries of Japan and Lithuania. In order to achieve this goal, the tasks set in the master's thesis are primarily to analyse the concepts, forms and essential challenges of intercultural communication. The second stage reveals the peculiarities of intercultural communication in East Asian countries. Thirdly, the cultural characteristics of Japan and Lithuania were analysed and the challenges of Japanese and Lithuanian intercultural communication in the case of students were analysed with the help of empirical research.

The data of the empirical study allows us to assert that the main intercultural communication challenges faced by students from Japan when communicating with Lithuanians are related to the hierarchical use of language, hesitancy to express negativity, reluctance to offend the interlocutor, high expectation of receiving an emotional response, shyness, and conveying meaning using non-verbal cues. For Japanese students, politeness and respect are extremely important in the process of intercultural communication. A major challenge can be considered the language barrier, given the limited English proficiency of the Japanese. Research data allows us to conclude that Japanese intercultural communication is limited by unaccepted gestures, the common desire of Lithuanians to extend their hand when greeting, direct eye contact, which the Japanese often maintain as a sign of disrespect, an abundance of touches, and a small social distance. Japanese students are disturbed by differences in language codes and gestures, when head bowing is not used in the context of communication, the interlocutors rarely respond by nodding their heads and do not show emotional

reactions. The work consists of an introduction, a theoretical part, which analyses intercultural communication, its essential challenges, and their specifics in East Asian countries, reveals the cultural characteristics of Japan and Lithuania, presents the research methodology, results, conclusions, recommendations, a summary in Lithuanian and English languages, and a list of references.

Keywords: culture, intercultural communication, challenges, Japan.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Adamowicz, S., (2020). Japanese Culture As Element Of Intercultural Space. Adaptation Process Of Polish Students In Japan, *Intercultural relations*, 2(8), 119-135.
2. Altug, S. A. ir Onal, A. (2019). Does Erasmus+ Programme Improve the Participants' Intercultural Communicative Competence? *SDU International Journal of Educational Studies*, 6(1), 1-17. DOI: 10.33710/sduijes.537034.
3. Bans-Akutey, A., Makimilua Tiimub, B. (2021). Triangulation In Research, *Academia Letters*, 1-4.
4. Baranova, T., Kobicheva, A., ir Tokareva, A. (2020). The impact of Erasmus program on intercultural communication skills of students, *Topical Problems of Green Architecture, Civil and Environmental Engineering*, 164, 2-6, DOI: 10.1051/e3sconf/202016412013.
5. Bash, L. (2009). Engaging with cross-cultural communication barriers in globalized higher education: the case of research-degree students, *Intercultural Education*, 20(5), 475-483, DOI: 10.1080/14675980903371340.
6. Bolderston, A. (2012). Conducting a Research Interview, *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 43, 66-76.
7. Bosio, E. (2015). Intercultural Communication in Japanese Learners of English across Learning Contexts, *Soka University*.
8. Bouchet, D. (2012). Cross-cultural communication and the continuity of cultures: The role of intercultural dialogue, *Politeja, Jagiellonian cultural studies mobility of cultures*, 20(1), 27-40.
9. Chen, G. M. (2012). The Impact of New Media on Intercultural Communication in Global Context, *China Media Research*, 8(2), 1-8.
10. Chen, Y. W. (2006). Intercultural Friendship from the Perspective of East Asian International Students, *China Media Research*, 2(3), 43-55.
11. Coperias Aguilar, M. J. (2009). Intercultural communicative competence in the context of the European higher education area, *Language and Intercultural Communication*, 9(4), 242-255, DOI: 10.1080/14708470902785642.
12. Coughlan, M. (2009). Interviewing in qualitative research, *International Journal of Therapy and Rehabilitation*, 16(16), 2-8.

13. Diner, L., Zulaeh, I., Subyantoro, S., ir Suptiatnaningshin, R. (2022). Barriers and Strategies of Japanese Communication in Japan, *Language*, 7(3), 232.
14. Egitim, S. (2022). Challenges of adapting to organizational culture: Internationalization through inclusive leadership and mutuality, *Social Sciences & Humanities Open*, 5(1), 2-8.
15. Ellen I. Shupe, E. L. (2007). A Model of International Student Conflict, *Journal of Cross-Cultural Psychology* 38(6), 750-771.
16. Gutiérrez Almarza, G., Durán Martínez, R. ir Beltrán Llavador, F. (2015). Identifying students' intercultural communicative competence at the beginning of their placement: towards the enhancement of study abroad programmes, *Intercultural Education*, 26(1), 73-85, DOI: 10.1080/14675986.2015.997004.
17. Hammond, C. D. ir Radjai, L. (2022). Internationalization of Curriculum in Japanese Higher Education: Blockers and Enablers in English-medium Instruction Classrooms in the Era of COVID-19, *Journal Higher Education Forum*, (19), 87-107.
18. Hasan Chowdury, S. R., Göktaş, A. ir Mahmud A. A. (2022). Internationalization of Higher Education Policy in Japan: The Role of International Student Mobility, *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 22(4), 52-63.
19. Hofstede G., Hofstede, G. J., Minkov, M. (2010). *Organizations software of the mind Intercultural Cooperation and Its Importance for Survival*. New York: McGraw-Hill
20. Holmes, P., Bavieri, L., Ganassin, S. ir Murphy, J. (2016). Interculturality and the study abroad experience: students' learning from the IEREST materials, *Language and Intercultural Communication*, 16(3), 452-469, DOI: 10.1080/14708477.2016.1168054.
21. Howarth, C. (2011). Representations, identity and resistance in communication, *LSE Research Online*, 5-16.
22. Huettinger, M. (2008). Cultural dimensions in business life: Hofstede's indices for Latvia and Lithuania, *Baltic Journal of Management*, 3(3), 359-376.
23. Hurn, B. J., ir Tomalin, B. (2013). *Cross-Cultural Communication. Theory and Practice*. Palgrave Macmillan, UK.
24. Ilie, O. A. (2019). The Intercultural Competence. Developing Effective Intercultural Communication Skills, *Sciendo*, 25(2), 264-267.
25. Jacobi, L. (2021). A Qualitative Exploration of Intercultural Contact between Domestic and International Undergraduate Students, *Journal of Intercultural Communication Research*, 50(1), 1-20, DOI: 10.1080/17475759.2021.1893793.

26. Jacobone, V. ir Moro, G. (2015). Evaluating the impact of the Erasmus programme: skills and European identity, *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 40(2), 309-328.
27. Jhaiyanuntana, A. ir Nomnian, S. (2020). Intercultural Communication Challenges and Strategies for the Thai Undergraduate Hotel Interns, *Journal of Language Teaching and Learning in Thailand*, 59, 204-235.
28. Josai University Educational Corporation. (2017). Josai International University. Prieiga per internetą: file:///D:/Skyrius/josai2017_e.pdf
29. *Josai University Educational Corporation's Visions and Mid-term Project Plan To become one of the leading universities in Japan, in Asia, and in the world «J-Vision».* (2016-2020). Josai International University. Prieiga per internetą: https://www.josai.jp/en/about/medium_target/
30. Jurtikova, M. (2013). Conflicts between students as interculturally incompetent behavior, *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 106, 696-704.
31. Keles, Y. (2013). What Intercultural Communication Barriers do Exchange Students of Erasmus Program have During Their Stay in Turkey, Mugla, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 70, 1513-1524.
32. Kim, M. (2010). Intercultural communication in Asia: current state and future prospects, *Asian Journal of Communication*, 20(2), 166-180.
33. Kim, S. (2003). Korean Cultural Codes and Communication, *International Are Review*, 6(1), 93-113.
34. Kinoshita, H. (2019). Communication and Culture: Intercultural Communication Training in Japanese Education,
35. Kokarevich, M. N. ir Sizova, N. Z. (2014). Model of Tolerance of Intercultural Communication, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 166, 621-625.
36. Kotthoff, H. (2007). Communication identity in intercultural communication,
37. Kruk, J. (2013). Good scientific practice and ethical principles in scientific research and higher education, *Central European Journal of Sport and Medicine*, 1(1), 25-29.
38. Mei Zhang (2012) Recent studies in East Asian communication, *Journal of Multicultural Discourses*, 7(3), 263-268.
39. Mertin, P. A. (2014). The role of the culture of Japanese students in acquisition of academic English: An ethnographic study, *Journal of Research in International Education*, 13(3) 190–202.

40. Messelink, H. E., Van Maele, J., ir Spencer-Oatey, H. (2015). Intercultural competencies: what students in study and placement mobility should be learning, *Intercultural Education*, 26(1), 62-72, DOI: 10.1080/14675986.2015.993555.
41. Morgan, H. (2022). Conducting a Qualitative Document Analysis, *The Qualitative Report*, 27(1), 64-77.
42. Murtiningshin, B. S. E. (2016). Cultural Competence to Overcome Intercultural Communication Conflict: Indonesian and Korean students in Kyungsoong University, South Korea, *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(6), 213-220.
43. Penman, C. ir Ratz, S. (2015). A module-based approach to foster and document the intercultural process before and during the residence abroad, *Intercultural Education*, 26(1), 49-61.
44. Qu, S. Q. ir Dumay J. (2011). The qualitative research interview, *Qualitative Research in Accounting & Management*, 8(3), 238-264.
45. Quynh, L. H. C. (2021). The Influences of Collectivism On Vietnamese Communication Style, *International Journal Research in Engineering, Science and Management* , 7, 10-14.
46. Rivas, R. ir Gibson-Light, M. (2016). Exploring culture through in-depth interviews: is it useful to ask people about what they think, mean, and do? *Journal Cinta de Moebio*, 57, 316-329
47. Rosch, M. ir Segler, K. G. (1987). Communication with Japanese, *Management International Review*, 27(4), 56-67.
48. Rubtcova, M. V. ir Pavenkov O. V. (2019). Teaching Tolerance As The Basis Of Effective Cross-Cultural Communication, *International Conference on Innovative Research Practices in Economics, Business and Social Sciences*, 1-6.
49. Saito, K. ir Kim, S. (2019). Internationalization of Japanese Higher Education: Effective Organization of Internationally Cooperative Higher Education Programs, *Higher Learning Research Communications*, 9(1), 47-63.
50. Salajan, D. F. ir Chiper, S. (2012). Value and benefits of European student mobility for Romanian students: experiences and perspectives of participants in the ERASMUS programme, *European Journal of Higher Education*, 2(4), 403-422, DOI: 10.1080/21568235.2012.737999.
51. Satuna, R. K. (2019). Intercultural Communication: Social attributes, Promoting Components, Impacts and Challenges, *Dev Sanskriti Interdisciplinary International Journal*, 14, 40-44.

52. Schein, E. H. (2009). *The corporate Culture Survival Guide*. Jossey-Bass Barna, L. M. (1997). *Stumbling blocks in intercultural communication*. In Samovar, L. A., & Porter, R. E., (1997). *Intercultural communication (eighth ed)*. Belmont, ca: Wadsworth Publishing.
53. Senyshyn, R. M. (2019). A First-Year Seminar Course that Supports the Transition of International Students to Higher Education and Fosters the Development of Intercultural Communication Competence, *Journal of Intercultural Communication Research*, 48(2), 150-170.
54. Shahid, D. (2022). Importance of Intercultural Communication in an Organisation, *Journal Business and Management Studies*, 14(1), 459-462.
55. Shupe, E. I. (2007). *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 38(6), 750-77.
56. Singh, R. K. (2020). Intercultural Communication and Conflicts Resolution, *International Journal of Research in Humanities, Arts and Literature*, 8(7), 43-50.
57. Stephen M. Croucher, Mélodine Sommier & Diyako Rahmani (2015) Intercultural communication: Where we've been, where we're going, issues we face, *Communication Research and Practice*, 1(1), 71-87.
58. Stier, J. (2009). Internationalisation, intercultural communication and intercultural competence, *Journal of Intercultural Communication*, 11, 1-9.
59. Takai, J. (2003). Current Trends of Intercultural Communication Research in Japan, *The Annual Report of Educational Psychology in Japan*, 42, 240-254.
60. Tate, N. L. R. (2015). Intercultural Communication Issues between Japanese & Americans,
61. Wei, X. (2019). Research on Intercultural Communication Barriers Based on the Differences Between Chinese and Western Rhetoric, *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 378, 467-470.
62. Winkelman, M. J. (1994). Cultural Shock and Adaptation, *Journal of counseling and development*, 121-125.
63. Xu, K. (2013). Theorizing Difference in Intercultural Communication: A Critical Dialogic Perspective, *Communication Monographs*, 80(3), 379-397.
64. Yusupova, G. A. (2021). Communication Culture In Korean, *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27(1), 355-360.
65. Zainal, Z. (2007). Case study as a research method, *Journal Kemanusiaan*, 2-5.

66. Zelikovska, O. (2011). Tolerance as an Integral Part of Intercultural Competence of Prospective Economists, *National University of Life and Environmental Sciences*, 138-142.
67. Zinia, J., Mahmud, M., Sultana, T. (2018). Negotiating Feelings and Multiculturalism: Towards a Sociological Study on Cultural Shock and Intercultural Communication, *Advances in Social Sciences Research Journal*, 5(10), 51-63.