

## **A kultúraközi kompetencia kialakulásának folyamatáról**

### **1. A kultúraközi ismeretek és kompetencia szerepe**

Az interkulturális ismeretek és a kultúraközi kompetencia szükségességének elismerését és felismerését több tényező nehezíti meg. Az első magának a diszciplínának a státusa és jellege, a második a gazdaságossági szempont, a harmadik pedig az attitűd.

- Az interkulturális ismeretek halmaza – mint számos más a társadalomtudományhoz sorolható ismeret – az emberi viselkedéshez és társadalomhoz kötődik. Leírása és tudományosan is egzaktté tétele bonyolult és ezáltal nehezen megfogható. Az elemek nagy számossága, azoknak a kölcsönös összefüggése és egymásra hatásának a vizsgálata ugyancsak megnehezíti a rendszerszerű feldolgozást. Csupán pár évtized múltja van ennek a diszciplínának, de mind az elmélet, mind az alkalmazás folyamatosan és erőteljesen csiszolódik.
- Az interkulturális ismeretek és a kultúraközi kompetencia hasznosságának kimutatása nehézkes, hosszadalmas és csak hosszú távon értelmezhető. Az ismeretek elsajátításába fektetett szellemi és anyagi költségek megtérülése közvetlenül és rövid távon nehezen bizonyítható. Ugyanakkor a világ számos pontján az ismeretek hiányából adódó károk és veszteségek felismerése és mértékének a növekedése készítette a szakembereket arra, hogy lépéseket tegyenek az ilyen irányú ismeretek feldolgozására, rendszerezésére és átadására. Ezért szaporodnak világszerte az interkulturális ismeretekkel és kultúraközi kompetencia fejlesztéssel foglalkozó műhelyek és képzések.
- A harmadik akadály az attitűd: sokan vélik úgy, hogy nincs szükség külön ilyen jellegű képzésre vagy ismeretekre – hiszen idáig is elboldogultak valahogyan az emberek interkulturális interakcióik során. Csakhogy az interkulturális érintkezések és a kultúraközi kommunikáció jelentősége és fontossága megváltozott – extenzívebbé és intenzívebbé is vált, és ez egy újfajta minőségi hozzáállást követel meg.

### **2. Az interkulturális kompetencia kialakulásának szakaszossága**

David S. Hoopes (HOOPES 1981, 20) helyesen állapítja meg, hogy 'az interkulturális ismeretek fejlődésében a kritikus tényező nem az, hogy ki milyen mélységig ismeri az egyes kultúrákat, hanem az, hogy milyen mértékben sajátította el az interkulturális ismeretszerzési folyamatot, a kommunikációt és az emberi kapcsolattartást'. (The critical element in the expansion of intercultural learning is not the fullness with which one knows each culture, but the degree to which the process of cross-cultural learning, communication, and human relations have been mastered.)

Hoopes az interkulturális ismeretszerzés stációit az alábbi spektrum mentén képzei el:

- *etnocentrizmus*: annak a naív feltételezése, hogy a saját világképével azonos világképet vall mindenki a magáénak;
- *tudatosítás*: az eltérő világképek és értékrendek létezésének a felismerése;
- *megértés*: az eltérések mögöttes okainak a realizálása, felfogása, megértése;

- *elfogadás – tiszteletben tartás*: a más kultúra világképének és működési rendjének a tiszteletben tartása;
- *értékelés – megbecsülés*: a más kultúra abszolút értékeinek a felismerése és elismerése;
- *szelektív alkalmazás*: bizonyos szelekciós szempontok alapján a más kultúra néhány elemének a magáévá tétele;
- *asszimiláció – alkalmazás – bikulturalizmus – multikulturalizmus*: a más kultúrához való alkalmazkodás az azzal történő azonosulás révén.

### 3. Az interkulturális érzékenység kialakulásának egy modellje

Az interkulturális érzékenység fejlesztésére és az interkulturális kompetencia kialakítására az utóbbi évtizedekben világszerte számos módszertani kísérlet történt. Magyarországon ennek a gyakorlata és alkalmazása még gyerekcipőben jár. Érthető módon azokban a kultúrákban fordult a figyelem a kutatás és alkalmazás szintjén e problémák felé, ahol a kultúrák találkozása, interkulturális összeütközések legelőször jelentkeztek. Így az Egyesült Államokban, majd ezt követően Nyugat-Európában is egyre többen próbálták a kérdéskört mind az elméleti kutatás, mind a gyakorlati alkalmazás oldaláról vizsgálni. Ezek közül a törekvések közül kiemelkedik Milton J. Bennett (BENNETT 1986) amerikai kutató folyamat modellje. Egyrészt azért, mert kimerítő részletességgel járja körül a problémát, másrészt, mert az általa kidolgozott modell leképezi azt a fejlődési folyamatot, ami az interkulturális ismeretszerzés folyamán lezajlik, és végül azért, mert más elképzelésekkel szemben az ő modellje lehetővé teszi az egyes stációk közötti közlekedést, visszacsatolást, korrekciót is.

Az Interkulturális Érzékenység Kialakulásának Modellje

Etnocentrikus fázis és annak fokozatai		Etnorelatív fázis és annak fokozatai	
1. Tagadás	a) Izoláció	4. Elfogadás	a) Viselkedési relativizmus
	b) Szeparáltság		b) Érték relativizmus
2. Védekezés	a) Lenézés	5. Alkalmazkodás	a) Empátia
	b) Felsőbbrendűség		b) Pluralizmus
	c) Önlebecsülés		
3. Minimalizáció	a) Fizikai univerzalizmus	6. Integráció	a) Kontextus minősítés
	b) Transzcendens univerzalizmus		b) Alkotó marginalizálódás

(Bennett alapján 1986, 32)

#### Az etnocentrikus fázis és annak fokozatai

A legtöbb interkulturális kompetencia fejlődési modell első megközelítési szakaszaként az etnocentrizmust jelöli meg (vö. HOOPES 1981). Ez azt jelenti, hogy valaki a saját kultúráját tartja alapvetőnek és centrálisnak, és abban a hitben él, hogy ezt mások is így látják és elfogadják. Ezen a fázison belül is azonban fokozatok különböztethetők meg, amelyek a kulturális különbségek tagadásától egészen azok jelentőségének a minimalizálásáig terjednek.

#### 1. Tagadás

A kulturális különbségek tagadása az etnocentrizmus legtisztább formája. Hasonlatosan ahhoz, ahogy egy egocentrikus személyiség meg van győződve arról, hogy mindenki más vele azonos nézeteket vall, az etnocentrikus személyiség úgy érzi, hogy a világon mindenki osztja az ő kultúrája által vallott hitvilágot, és azonos viselkedési normákat, attitűdöket és értékeket tart magáénak. Noha ezt az álláspontot egyre nehezebb képviselni fokozatosan heterogénebbé és

multikulturálisabbá váló világunkban, némelyeknek ez mégiscsak sikerül fizikai izoláció, avagy mesterségesen emelt fizikai és társadalmi védőfalak által.

#### a) Izoláció

Még mindig történnek elvéve híradások olyan zárt közösségek létezéséről a világ valamelyik jól védett sarkában, amelyek egyszerűen nem érintkeztek még a külvilággal. Értelemszerűen az ilyen zárt közösség tagjai számára fel sem merül a kulturális különbség problémája, hiszen nem ismernek mást a saját világukon kívül. Ezek az izolációban élő közösségek főként földrajzi elhelyezkedésüknek (őserdők, távoli tengeri szigetek vagy magas hegyek lakói) köszönhetik, hogy különállásukat sikerül megőrizniük.

Ezektől az extrém esetektől eltekintve az abszolút értelemben vett izolációval ritkán találkozunk. Annál gyakoribb viszont a „provincializmusból” fakadó izoláció jelensége. Ezeknek a közösségeknek a tagjai a maguk eléggé zárt világában élve tudatában vannak ugyan annak, hogy például a fehér emberek és az ázsiaiak nem egyformák, de ezeket a különbségeket csak úgy általánosságban veszik tudomásul. Így adódhat elő, hogy az ázsiaiakat úgy általában egy kalap alá veszik. Egy színielőadás rendezésekor nyugodtan adnak vietnami zenét aláfestésként a gésák táncához és hasonlók. Fordított élmény volt az, amikor a magyar delegáció tagjait figyelmességből egy kis hazaival akarták meglepni a japán vendéglátók, és román vendéglőben rendeztek számukra bankettet Tokyóban, gondolván, hogy olyan közel van a két ország, hogy az már majdnem ugyanaz.

A relatív izolációban élő közösségek tagjai először szembesülve az idegen kultúra hordozóival sokszor leplezetlen bámulással vagy mutogatással, nevetéssel hozzák zavarba az idegent (még mindig gyakori jelenség Ázsia számos országában), vagy udvariasságba burkolt megilletődöttséggel kezelik, ami nem kevésbé feszélyező.

#### b) Szeeparáltság

A szeeparáltságot az különbözteti meg az izolációtól, hogy ebben az esetben szándékosan hoznak létre fizikai vagy társadalmi korlátot annak érdekében, hogy ne kelljen az idegen kultúráról tudomást venni. Az ilyen miliőben felnőtt közösségek tagjai lehet, hogy maguk nem törekednének a szeeparáltságra, azonban a hagyományok izolációban tartják őket, és ezért akaratlanul is önmaguk is továbbfolytatói a szeeparált életvitelnek. Erre a jelenségre találunk példákat világszerte: gettók, amelyek faji vagy vallási alapon szerveződtek, gyakorlatilag meggátolják az érintkezést a gettó-lakók és a nagyobb közösség tagjai között. A nagyobb közösség tagjai rendszerint nem ismerik – és sok esetben nem is akarják megismerni – az elkülönített közösséget, annak kultúráját.

A szeeparáltságot nem csak a nagyobb közösség teremtheti meg azzal a szándékkal, hogy elkülönítse a nem-kívánatos közösséget. Az ellenkező folyamatra is van történelmi példa. Japán például mintegy 250 évre tudatosan bezárkózott, és elvágtatta magát a világtól a Tokugawa shogunatus alatt, amely korszaknak a Meiji restauráció vetett véget 1868-ban.

A szeeparáltságra való törekvés jelenségeként kell értékelnünk a klubok rendszerét számos társadalomban. A 'belépés csak férfiaknak' vagy a 'belépés csak fehéreknek', illetve 'tilos a belépés külföldieknek' korlátozások olyan társadalmi, nemi, faji vagy kulturális falak mesterséges emelését jelenti, amivel a külső kultúrát akarják kizárni.

Az interkulturális érzékenység fejlődési folyamatának szempontjából a szeeparáltság mégis magasabb szintet jelent, mint az izoláció. Hiszen míg az izoláció stádiumában a kulturális különbség megléte sem tudatosodik sokszor, ennél a stádiumnál már a különbség felismerése megtörtént. Ennek a stádiumnak egyik másik sajátossága az, hogy bizonyos értelemben tapintatosabb kezelése a kulturális

különbségnek, mint a következő fokozatban bemutatandó nyílt 'lenezés'. Mégis azért tárgyaljuk a fejlődési skála alacsonyabb szintjén, mert a szeparáltság esetében az interakció gyakorlatilag nem működik, illetve erősen korlátozott.

## 2. Védekezés

Amit nem ismerünk, attól sokszor félünk. Amikor a kulturális különbségeket nem eléggé ismerjük és főleg nem értjük, akkor ezeket ellenünk, illetve a világunk ellen irányuló fenyegetésként képezzük le. Ismeretes, hogy ha az emberek valamit fenyegetésként élnék meg, akkor különféle védekezési stratégiákkal reagálnak. A 'tagadás' stádiumában a fenyegetés még nem öltött konkrét formát, valami amorf képződményként érzékelték, és a vonatkozó stratégia a „nem tudomásul venni” volt, amit egyfajta pszichológiai védekezésnek is tarthatunk. A 'védekezés' stádiumában már konkrétabb, specifikus kulturális különbségek percepciójáról és kezelésükre stratégiaként sajátos védekezési mechanizmusok kidolgozásáról beszélhetünk. A különbségek védekezése elleni mechanizmusoknál három fejlődési szakasz különíthető el, ezek: a) Lenezés; b) Felsőbbrendűség; c) Önlebecsülés.

### a) Lenezés

A kulturális különbség kiváltotta fenyegetettség érzésre a leggyakoribb reakció a lenezés. Ezt a jelenséget a szakirodalomban „negatív sztereotipizálás”-ként nevezik (HIDASI 2002). A lenezés rendszerint olyan negatív minősítés, amelyet egy egész kulturális csoportra, a közösség valamennyi tagjára kiterjesztünk. Ez érinthet nemi, faji, vallási, vagy bármely más alapon azonosított csoportot. A kulturális eltérésekből fakadó különbségek ilyenétlen kezelése egyfajta fejlődési stáció az interkulturális érzékenység kiépülésének folyamatában. Ezt alátámasztja az a megfigyelés, hogy akik negatívan minősítenek bizonyos kulturális sajátosságokat, azok hajlamosak újabb kulturális eltérések megjelenése esetén ismét negatív sztereotipizálásra.

Sok kultúrában például csak a huszadik században – többnyire nemzetközi nyomásra – vált lehetővé a nők számára a férfiakéval azonos iskolázási esélyek biztosítása. A nemegyszer hivatalosan is deklarált ideológia sokszor az volt e mögött, hogy a nők szellemi képességei gyengébbek, ezért úgysem lennének alkalmasak magasabb fokú tanulmányok végzésére. A világ számos országában még mindig nem mentesek a nők effajta lebecsülési minősítésektől. Egyébként Magyarországon sem lenne széleskörű fogadókészség a „szőke nő” viccekre, ha bizonyos sztereotípiás beidegződés nem működne még mindig e tekintetben.

### b) Felsőbbrendűség

Mondani sem kell, hogy a felsőbbrendű minősítés a saját kultúrára vonatkozik. Ha jól belegondolunk azonban, akkor a saját és a más kultúra közötti minőségi szintbeállítás szempontjából mindegy, hogy az idegen kultúra lenezésével, avagy a saját kultúra felértékelésével teremtem meg a szintkülönbséget. Minél magasabba helyezem a saját kultúrámat a mások kultúrája fölé, annál inkább degradálom a másikat. Az attitűd szempontjából azonban mégsem egészen mindegy. A saját kultúra felsőbbrendűségének a nyílt hirdetése sem kelt azonban szimpátiát a legtöbbször, noha jobban elviselhető, mint az eltérő kultúra negatív minősítése. Ugyanakkor egy kultúra felsőbbrendűként való kezelése mintegy implicálja azt, hogy más kultúráknak még fel kell nőni hozzá. Itt tehát egy jelentékeny szemléletbeli torzulásról van szó. A kultúrák ugyanis nem jobbak, vagy rosszabbak, hanem egyszerűen eltérőek egymástól.

A kulturális felsőbbrendűségi szemléletnek a kialakulásáért a mindenkori oktatás és hivatalos propaganda is súlyosan felelős. Van ugyanis a nemzeti önbecsülésnek – ideértve a kultúrát is – egy bizonyos egészséges határa, ami fölé menni veszélyes,

mert identitás-zavarokhoz vezethet. Az intézményes oktatás és a hivatalos propaganda politikai vagy ideológiai céloknak alárendelve sokszor túltáplálja ezt a kulturális öntudatot. Valamennyi haborús vagy hódító törekvésnek is feltétlen velejárója ez a fajta túlbecsülés.

Ugyanakkor bizonyos gyarmati attitűdöt jelent az, ha bárkire is rá akarjuk erőltetni saját kulturális normáinkat. Kicsit önkritikusan szemlélve önmagunkat, gyakran felsőbbrendű, minőséget jelző értelemben dobálózunk olyan kitételekkel, mint „európai”. Gyakran bele sem gondolunk, hogy az olyan jó szándékkal elhangzó minősítés egy afrikai vagy latin-amerikai közéleti személyiségre vonatkoztatva, hogy 'finom ember, kész európeér', mennyire bántó lehet. Ebben ugyanis implicite az van beleértve, hogy az 'európai' minőségi szintet jelent.

Tévedés lenne azt hinni ugyanakkor, hogy csak Európában vagy Amerikában vannak kulturális felsőbbrendűségi törekvések. Az afrikai és ázsiai viszonyoknak, történelemnek és kultúrtörténetnek a jó ismerői a megmondható, hogy ezekben a régiókban is mennyi problémát okoznak a kultúrák vélt vagy valós (ön)minősítései.

### c) Önlebecsülés

Bennett interkulturális érzékenység fejlődési modelljében a 'védekezés' stádium egyik megnyilvánulásaként említi azt az esetet, amikor valaki átesik a ló túloldalára, és az otthoni, saját kultúrájával szemben egy másikat dicsőít.

Empirikus megfigyelések támasztják alá, hogy alapvetően két embertípusnál figyelhető meg ez a fejlődési szakasz. Azok, akik meglehetősen, de nem eléggé tájékozottak az idegen kultúrában (például sokat olvastak róla, érdeklődnek iránta, olvassák az irodalmát, szeretik a zenéjét, stb.), nagy valószínűséggel alapvetően pozitív információkhoz jutnak, csak a szépet és jót tudják róla, így egyfajta nosztalgikus elfogultság alakul ki bennük az illető kultúra iránt. Az illető kultúra felsőbbrendűségének lelkes propagátorává válnak – noha háttérismereteik korlátozott volta erre nem jogosítaná fel őket. Ismerünk olyan Amerika imádókat, akik még sohasem jártak az adott országban. Ennek ellenére nyugodtan hivatkoznak arra, hogy „Bezzeg Amerikában...”. A keleti vallások és filozófiák iránt megnövekedett érdeklődés teremtette 'India rajongók' száma világszerte megnövekedett. Értékrendjünkben elég sokszor katasztrófális változásokat okoz, ha mégis eljutnak az adott országba, hiszen az anticipált kép és a valóság között nagy a szakadék.

A másik jellegzetes típus-csoportot azok a bizonyos ideig külföldön élők alkotják, akik már átestek a korábbi fejlődési stációkon (az idegen kultúra lenézése, majd a saját felértékelése), és eljutottak ahhoz a szakaszhoz, amikor felismerik az idegen kultúra értékeit. Kezdek jól érezni magukat. Többnyire ekkor jár le a kiküldetés – és ekkor ezzel az utolsó jó benyomással térnek haza, ahol viszont ideig-óráig visszailleszkedési zavarokkal küszködnek ('reverse culture shock'). Ehhez képest retrospective felértékelődik az ott-hagyott, másik kultúra. Ez is tulajdonképpen az etnocentrizmus egyfajta változata; csak most az elfogult, etnocentrikus szemlélet nem a saját, hanem egy másik kultúrára irányul.

### 3. Minimalizáció

Az utolsó kísérlet, amellyel a saját világkép érvényességét igazolni lehet, egy olyan stratégia, amely elbagatellizálja a kulturális különbségeket, és a kulturális hasonlóságok alá próbálja besöpörni őket. A kulturális különbségek tagadásához és a velük szembeni védekezési stratégiákhoz képest azért jelent ez a stádium egy magasabb fejlődési szintet, mert a kulturális különbségek érzékelése ugyan realizálódik, de kísérlet történik trivialisálásukra, és fontosságuk relatív tagadására hivatkozással arra, hogy több a hasonlóság az emberek között, mint a különbség. Sokan hirdetik azt, hogy a 'téggy úgy, mint ahogyan másoktól elváród, hogy

irányodban tegyenek' elv alapján a világon mindenütt el lehet boldogulni. A mai világban azonban ennél többről van szó: hatékonyan kell együttműködni tudni interkulturális közegben, és ez professzionálisabb megközelítését követeli meg a kultúraközi kompetenciának.

A különbségek minimalizálása azért kap helyet az etnocentrikus fázis tárgyalásánál, mert abból a naív – etnocentrikus indíttatású – hitből táplálkozik, hogy a világon valamennyi ember egyet akar: sikerrel boldogulni, előbbre jutni. Csak zárójelben kívánczik ide, hogy ez sem egészen így van. Sok világszemlélet (pl. buddhizmus) nem anyagi gyarapodást, hanem inkább elfogadást, azaz passzivitást hirdet. A kulturális különbségek bagatellizálásának két típusa van: a fizikai univerzalizmus és a transzcendens univerzalizmus.

#### a) Fizikai univerzalizmus

Ez a szemlélet abból indul ki, hogy a világon az emberek mindenütt esznek, szaporodnak és meghalnak. Vagyis a biológiai szükségletek mindenki számára azonosak, ennek megfelelően az emberek viselkedése is alapvetően azonos, és főleg ezeknek a funkcióknak a kielégítésére irányul. Az etológia, a viselkedéstudomány számos publikált eredménye (EKMAN–FRIESEN 1969) alátámasztani látszik ezt az elképzelést. De újabb vizsgálatok megerősítik azt is, hogy noha számos alapviselkedési minta produkálására minden ember képes, azonban ezeket a viselkedéseket és jelzéseket kultúránként eltérő intenzitással és jelentéssel alkalmazzák. Ez különösen olyan szituációkban derül ki, ha azonos kontextusban különféle kultúrák képviselőinek a bevonásával végeznek megfigyeléseket. A különbségek szembeötlőek – például hogyan reagálnak egy szimulált katasztrófára. A katasztrófa-kezelés is ugyanis interkulturálisan eltérő viselkedésmintákat mutat. Arra a kérdésre, hogy „Ha egy süllyedő hajóról a családjából csak egy személyt tudna befogadni a mentőcsónak, akkor ki lenne az, akit beültetne?” – az amerikaiak döntő többsége azt válaszolta, hogy a házastársa; az arabok döntő többsége úgy nyilatkozott, hogy az anyja; míg az európaiak többsége úgy döntött, hogy a gyereke. Valamennyien készek áldozatot hozni a szeretett személy érdekében, de az értékrendek alapvetően más szemléletet tükröznek. Egy másik, ezúttal valóságos, tanulságos példa az 1995 januári Kobe-i földrengés. A katasztrófa bekövetkezését követően 12 óra telt el addig, amíg a hivatalos szervek részéről a mentés megindult. A mi fogalmaink szerint megengedhetetlen késlekedésnek az oka kulturális indíttatású volt: központi felső utasítás hiányában nem történt intézkedés. Ehhez ugyanis konszenzusos döntésre van szükség, ami időbe kerül. Tetézte a dolgokat, hogy a mentésre jelentkező külföldi kutatóegységeket udvariasan visszafordították, mondván, hogy a kereső kutyák az érvényes törvények szerint csak huzamos karantén után kezdenének munkába, akkor meg már úgyis késő. Valóban: a halálos áldozatok száma meghaladta a 6 ezret, ami erősen csökkenthető lett volna, ha egy másik értékrend alapján kezelik a válságot.

A fizikai univerzalizmus ellenében az antropológia, a pszichológia, a szociológia és a kommunikáció kutatás kulturális különbségeket felmutató eredményeit lehet felsorakoztatni, amelyek mind arról győznek meg bennünket, hogy a kulturális különbségek alábecsülése nagy veszélyeket rejt magában. Ennek sokszor komoly anyagi, üzleti veszteséget jelentő következményei vannak, ami a mai kommercializálódó világban ugyancsak nyomós érv.

#### b) Transzcendens univerzalizmus

A fizikai univerzalizmustól eltérően a transzcendens univerzalizmus nem biológiai vagy materiális alapokon próbál az emberek közé egyenlőségjelet tenni, hanem valamiféle transzcendens elv alapján. A valamennyien egy felsőbbrendű hatalom

teremtényei vagyunk felfogás alapján, a világ valamennyi lakóját közös nevezőre kívánja hozni.

Ennek a felfogásnak a legekleatásabb megnyilvánulása azokban az erőszakos hittérítő törekvésekben érhető tetten, amelyek különféle korokban és különféle földrészekben eltérő intenzitással a múltban is működtek és a jelenben is érvényesülnek. A fizikai univerzalizmustól eltérően itt nem a kulturális különbségek trivializálásáról, vagy bagatellizálásáról van szó, hanem arról, hogy e szemlélet képviselői meg vannak győződve arról, hogy egy igazság létezik (amelyet ők hirdetnek – ettől etnocentrikus az attitűd), és ennek az üdvözítő igazságnak a felismerése idő és nevelés kérdése. A misszionáriusok egyébként nem hogy tagadták vagy bagatellizálták volna a kulturális eltéréseket, hanem kiváló kutatói és ismerői voltak azoknak. Ez előfeltétele ugyanis a sikeres hittérítő munkának. A portugál és spanyol jezsuita misszionáriusok adták a legelső hiteles interkulturális beszámolókat például Kínáról (Matteo Ricci és paptársai, vö. VAMOS 1997) vagy Japánról (Xavieri). Korunk jeles interkulturális szaktekinthelyei között is szép számmal vannak gyakorló misszionáriusok (például a neves norvég kutató: Dahl).

Nem csak vallás, hanem ideológia is törhet univerzális babérokra, mint ez a marxizmus esetében is történt. Az a meggyőződés, hogy csak idő kérdése, hogy a világon mindenütt felismerjék a széles néptömegek e szemlélet helyességét, azt a képzetet erősítette, hogy előbb-utóbb mindenki átnevelhető és megnyerhető az eszmének.

Az a meggyőződés, hogy mindenki valahol mélyen egy és ugyanaz, sokakat ugyanakkor arra ragadtat, hogy öntörvényűen viselkedjenek az idegen környezetben. „Megőrzik” önmagukat, nem engednek szokásaikból, gondolván, hogy a lelke mélyén mindenki szeretne olyan nyíltan és őszintén megnyilatkozni, mint ő, csak esetleg nem mer. Ő viszont megmutatja, hogy ő nem konformista. Ez a fajta viselkedés (sok fiatal próbálja a fejlődés egy bizonyos szakaszában így feldolgozni az idegen környezetet) sokszor persze nem találkozik toleranciával. Ekkor történik meg a visszalépés egy korábbi fejlődési szintre: a dolog vagy az idegen kultúra lenézésébe (ezek 'értetlenek', 'nem tudják, hogy mi a jó'), vagy a saját kultúra felsőbbrendűvé történő átminősítésébe torkollik.

Egy délkelet-ázsiai ország állampolgára a német követségen vízumért folyamodott. Elutasították a kérelmét, mert számos kritériumot nem tudott teljesíteni. Erre különösebb teketória nélkül benyúlt a zsebébe és tekintélyes köteg bankót húzott elő, majd a konzulnak szegezte a kérdést: Ennyi elég lesz? A meglepett követségi tisztviselő tiltakozására emelte a tétet, és még többet ígért. Rendkívül zokon vette, amikor kitessekelték az épületből. Szegény gyanútlanul abból a feltételezésből indult ki, hogy az emberek a világon mindenütt egyformák és szeretik a pénzt (transzcendens univerzalizmus). A saját kultúrájában azt, ami nem megy simán, megvesztegetéssel lehet elintézni, tehát nyilván másutt is (etnocentrizmus). Csodálkozva vette tudomásul, hogy a dolgok nem minden kultúrában működnek azonosan.

#### *Az etnorelatív fázis és annak fokozatai*

A etnorelativista fázis egy konceptuálisan eltérő attitűd- és szemlélet-váltást követel meg. Az abszolút szemléletről át kell váltani a relatív szemléleti hozzáállásra.

Az interkulturális kompetencia kialakulásában és fejlesztésében mérföldkövet jelent az, ha megtörténik annak a felismerése, hogy a kultúrák közötti különbségek nem jelentenek minősítést. Nincsenek abszolút mércék arra vonatkozólag, hogy mi a jó, vagy mi a rossz, kulturálisan mi a helyes vagy helytelen viselkedés. A kulturális különbségek csak egymással való összevetésben érthetők meg. Egy-egy kultúra elemei részben más kultúrák hasonló elemeihez viszonyítva, részben pedig a saját rendszerében betöltött szerepük felől értelmezhetők. Ebből következően az, amit az egyik kultúra pozitívnak értékel, az egy másik kultúrában lehet, hogy negatív töltetű, de maga a jelenség nem minősíthető abszolút értékkel. Nem jó, vagy nem rossz,

hanem más. Ez nem zárja ki azt, hogy valaki egyénileg ne vonzódjék jobban bizonyos kulturális mintákhoz, sőt azt sem, hogy ne tudjon azonosulni bizonyos más kulturális értékekkel. Ez a szemlélet nem azt az elvárást sugallja, hogy valaki adja fel saját kulturális identitását, hanem azt, hogy ne a saját etnocentrikus kulturális szemellenzőivel érzékelje a kulturális különbségeket, hanem a viszonylagosság szem előtt tartásával.

Míg az etnocentrikus fázisban a kulturális különbségeket egyfajta fenyegetésként éli meg a tudat, amelyet különféle stratégiákkal próbál legyőzni (tagadás, védekezés, minimalizálás), addig az etnorelatív fázisban a kulturális különbségeket sajátosságokként éli meg, és azokat az egyes kultúrák természetes velejáróiként kezeli.

#### 4. Elfogadás

Ebben a fejlődési stádiumban a kulturális különbségeket tudomásul vesszük és tiszteletben tartjuk. Ezen belül is két fokozat különíthető el: az első, amelyben a viselkedési minták, a második, amelyben a kulturális értékek különbözőségét fogadjuk el.

##### a) A viselkedési mintákban jelentkező eltérések tiszteletben tartása

Tudomásul vesszük, hogy a nyelvi és nem-nyelvi viselkedésmintákban jelentkező kulturális eltérések természetesek. A felszínes különbségérzékelésen túlmenően ráébredünk arra, hogy a nyelvi eltérések az interakcióban és a kommunikációban is jelentkeznek. Mások például a bemutatkozási, üdvözlési, köszönési rituálék; egy-egy probléma megközelítési vagy tárgyalási módja (lineráris érvelés szemben a spirális argumentációval), induktív gondolatmenet (keleti) szemben a deduktív gondolatmenettel (nyugati); az érzelmek verbális közlésének intenzitása illetve visszafogottsága, stb.

Ezen a szinten a nem-verbális kommunikációban jelentkező különbségek finomságainak a felismerése is kezd kialakulni, noha ez a folyamat lassabb és körülményesebb, mint a verbális érintkezésben tapasztalt eltérések feldolgozása. Ennek az oka az, hogy a tudat mélyebb rétegeiben működő automatizmusok megértéséhez és kezeléséhez nehezebben férünk hozzá. Alapos megfigyelések és elemzések szükségesek ahhoz, hogy a különbségek mibenléte konkrétan megfogalmazódjék.

##### b) A kulturális értékkülönbségek tiszteletben tartása

Ebben a fokozatban eljutunk oda, hogy tiszteletben tartjuk azokat a szemléleti különbségeket, amelyek a viselkedést vezérik. Vagyis a kulturális különbségek iránti érzékenységünk egy mélyebb szintre hatol le. Tudomásul vesszük az eltérő valóság-érzékelés és a hozzá történő értékrendelési folyamat kulturális különbözőségét. Felismerjük azt, hogy nem az 'értékek' mint változatlan, abszolút érvényű társadalmi konstruktumok alkotják a kultúrát, hanem maga az értékrendelés folyamata az, ami egy-egy kultúrát sajátossá tesz. Lényeges, hogy felismerjük a kultúráknak ezt az aktív értékteremtő jellegét, mert csak így értelmezhetjük megfelelően a folytonosan változó környezetre adott kulturálisan eltérő válaszokat.

#### 5. Alkalmazás

A kulturális viselkedési és értékkülönbségek pusztán tiszteletben tartásához képest ez a stádium egy olyan magasabb szintet jelent, amikor képesek vagyunk az ismert különbségeket hatékonyan mobilizálni a másik kultúra képviselőivel folytatott interakcióinkban. Ez valójában egy, a kommunikáció elősegítését célzó törekvés,



amelynek során igyekszünk a sikeres kommunikációhoz nélkülözhetetlen 'közös nevező' kialakítására, beleértve a verbális és nem-verbális érintkezést. Ezen belül két fokozat különíthető el: az első az empátia, amelyre jellemző, hogy tudatos és alkalmasszerű; a második a pluralizmus, amelyre jellemző, hogy kevésbé tudatos és strukturáltabb.

#### a) Empátia

Az empátia azt jelenti ebben a fejlődési modellben, hogy valaki bele tudja élni magát a másik kultúra világképébe. Bennett más munkáiban (1979) részletesen kifejti a szimpátia és empátia fogalmak közötti különbséget. A szimpátiát úgy fogalmazza meg, mint amikor valaki el tudja képzelni, hogy hogyan érezne a másik személy helyében. Az empátia ennél több: ekkor képes valaki a saját világképéből ideiglenesen kilépni, és a másik világképébe helyezni magát. A szimpátia etnocentrikus, mert csak a 'helyzet' változik. Az empátia etnorelatív szemlélet, mert a világkép változik. Nyelvileg ezt úgy fejezzük ki, hogy szimpátia esetén: 'Én az ő helyében ...', míg empátia esetén: 'Ő erről nyilván azt gondolja, hogy...', vagy: 'Ő ezt úgy látja feltehetően, hogy...'. Magyarul fogalmazva, empátia esetén tudok a másik fejével gondolkodni.

Mondani sem kell, hogy ez a fokozat az interkulturális kompetencia meglehetősen magas fokát jelenti. Ennek az eléréséhez szokványos esetben sok éves kulturális hatás szükséges. Verbális kommunikációban ennél a fokozatnál lehet azt mondani, hogy valaki nem egyszerűen tudja, hanem 'érzi' a nyelvet; a nem-verbális kommunikáció szintjén ugyancsak jelentékeny és hiteles szenzitivitás alakul ki.

Ennél a fokozatnál azonban két hiperkorrekciós jelenség adódhat elő. Az egyik az az eset, amikor valaki kritikátlanul átadja magát a kulturális különbségeknek, és 'németebb akar lenni a németeknél', vagy 'kínaiabb a kínaiaknál'. Ez utóbbira példa annak a magyar fiatalembernek az esete, aki amellett, hogy kitűnően megtanult kínaiul, minden cselekedetében kínaiul akart megnyilvánulni. E célból aztán a piacon mielőtt leállt volna alkudni a portékára, hatalmasat haráskolt majd a földre köpött, s csak aztán szólalt meg. Tette ezt abban a hitben, hogy a kínai (férfi) kommunikáció velejárója a köpés. A másik hiperkorrekciós jelenség az, amikor az interakciós partnerek mindketten elébe akarnak menni a másiknak empátia terén, és ebből fonák helyzetek adódhatnak. Egy francia nagykövet thaiföldi partnerét – figyelmességéből – összetett kézzel meghajlással akarta üdvözölni, de az közben már a kezét nyújtotta – figyelmességéből – a franciának. A kölcsönös empátia egyidejű megnyilvánulása érthetően 'ütközéshez' vezetett. A szituációt a fotósok értékelték igazán.

#### b) Pluralizmus

A pluralizmussal jelölt fejlődési fokozat azt az interkulturális érzékenységi szintet jelöli, amikor valaki nem csak a kultúrák közötti eltérések érzékelésére és megértésére képes, hanem a kultúrát alkotó egyes elemeknek egy-egy adott kultúra rendszerében betöltött szerepét és súlyát is helyesen tudja értékelni és kezelni. Magyarul fogalmazva, teljesen otthonosan mozog az idegen kultúrában is. Ennek a fokozatnak az elérésére általában csak azok képesek, akik hosszú ideig éltek az idegen kultúrában is. Ilyen élmények hatására mintegy interiorizálták a második (vagy harmadik) kultúrát, és számukra nem jelent különösebb erőfeszítést a másik kultúra mintáinak megfelelően viselkedni. Tekintve, hogy 'elsajátították' a másik kultúrát is, azt valójában nem érzik idegennek, hanem bizonyos fokig azt is a sajátjuknak tartják. Ezért itt nem merül föl a másik kultúra tiszteletben tartásának a kérdése, hiszen maga a pluralizmus fokozatát elért személy is természetes módon gyakorlója az idegen kultúrának is. Szemben a korábbi 'empátia' stációval, ebben a fokozatban az empátia-megnyilvánulások nem tudatosak, hanem természetesen adódnak.

Érdekes módon a pluralizmussal jelölt kulturális alkalmazkodó készség kétféle formában jelentkezik: jelentheti általában az új idegen kultúrák befogadásának és interiorizálásának a képességét – sok külföldi kiküldetésben élő család, különösen gyerek esetében fejlődik ki ez a rugalmasság. Életük során többször új környezetbe kerülve több kultúrával képesek azonosulni. De jelentheti azt is, hogy valaki a saját kultúráján kívül csak egy bizonyos másik kultúrát tesz magáévá. Egy még újabb kulturális megmérettetés esetén már nem képes a harmadik feldolgozására és befogadására. Ebben az esetben a pluralizmussal jelölt érzékenységi fejlődési folyamat egyfajta megrekedéséről, megtorpanásáról beszélhetünk. Sokaknál nincs is igény erre. Úgy érzik, hogy már az is szép teljesítmény, ha egy másik kultúrát sikeresen feldolgoztak, ezért nem törekednek újabb kihívásokkal való megbirkózásokra.

## 6. Integráció – beolvadás

Az integrációként jelölt stádium azért jelent magasabb fokozatot a megelőző alkalmazási fokozatnál, mert itt az érintett személy a kérdéses kulturális közösség aktív tagjává válik, és saját működésével is hozzájárul a kulturális alkotó folyamathoz.

A beolvadás első szakaszát az etnorelatív tudat által kínált opciók közötti etikai választás lehetősége jelenti, míg a második szakasz a legmagasabb fejlődési fokot képviseli az interkulturális érzékenység kialakulásában.

### a) A kontextus szerinti választás

Mindezidáig sok szó esett arról, hogy a kulturális különbségek nem minősítendőek, azaz kerülendőek azok a megfogalmazások, hogy valami jó, vagy valami rossz. Az interkulturális érzékenység fejlődési folyamat szakaszaiban azonban eljutunk arra a szintre, amikor fellép annak az igénye, hogy valaki képes legyen különféle kulturális perspektívából analizálni és értékelni adott szituációkat. Ehhez előfeltétel, hogy valaki ismerjen több eltérő kulturális rendszert, tisztában legyen azok működésével, továbbá maga is tudja azokat érdemben kezelni. Ez a tudás jogosítja föl és teszi képessé arra, hogy megfelelő döntéseket tudjon hozni ahhoz, hogy melyik szituáció melyik kulturális perspektívából vizsgálendő és melyik kulturális minta szerint kezelhető a legsikeresebben. Ezen előfeltételek teljesülése esetén van annak létjogosultsága, hogy valaki egy adott kontextust a maga helyén relatív minősítéssel ítéljen meg, és az annak megfelelő optimális viselkedési mintát válassza. Vagyis nem magát a jelenséget minősíti, hanem kulturális ismeretei birtokában a jelenség vagy szituáció sikeres kezeléséhez a relatíve leghatékonyabb megközelítési módot képes kiválasztani. Ez az interkulturális érzékenységi szint már elégséges ahhoz, hogy valaki sikeresen mozogjon és működjön a hivatalos és üzleti érintkezésben. Ez a tudás felvértezi arra, hogy csökkenjenek az interkulturális különbségekből adódó félreértések miatt keletkező üresjáratok, hogy hatékonyabbá és ezáltal gazdaságosabbá váljék a kommunikáció.

Vannak azonban olyanok, akik az integráció egy még mélyebb szintjéig jutnak el, amit a szakirodalom már a 'konstruktív marginalizálódás' kategóriával jelöl.

### b) Konstruktív marginalizálódás

A szakirodalom meglepő módon nagy terjedelemben (ADLER 1977; YOSHIKAWA 1982, stb.) foglalkozik azzal a jelenséggel, amikor valaki olyan értelemben válik multikulturálissá, hogy eltérő kultúrákban képes 'otthonosan' mozogni, nehézségek nélkül 'váltani kulturálisan', azonban egyik kultúra sem az igazi 'otthona'. Vannak, akiknek ezt sikerül pozitívan kezelni, és a korábbi fokozatban vázolt választási szabadsággal konstruktívan tudnak élni. Számukra azonban a korábbi fokozattal



YOSHIKAWA, M. J. 1984. *Japanese and American modes of communication and implications for managerial and organizational behavior*. Paper presented at the 2<sup>nd</sup> International Conference on Communication Theory. Eastern and Western Perspectives. Yokohama.

*On the process of the development of intercultural competence*

*The role and importance of intercultural sensitivity and competence has been on the agenda of multinational companies and international organizations for decades. Still its growing impact on the effectiveness of intercultural interactions – including communication – in our internationalizing world is not always duly recognized. The stages and phases of intercultural sensitivity development are presented by applying Bennett's model. Throughout the paper examples from real life situations are provided with the aim of demonstrating the strong interdependence of culture and interaction.*