

mtatkki

Hungarian Academy of Sciences
Centre for Social Sciences
Institute for Minority Studies

A PDF fájlok elektronikusan kereshetőek.

A dokumentum használatával elfogadom az
[Europeana felhasználói szabályzatát](#).

HIDAS JUDIT

Interkulturális kommunikáció – multikulturális kontextus

Kulcsszavak: a világban zajló gazdasági és társadalmi folyamatok terminológiája, a terminusok tartalma, kialakulásuk okai, a velük kapcsolatos használatbeli problémák, prognosztizálható tendenciák, kutatási és oktatási perspektívák

1. Bevezetés

Napjainkban a világban zajló gazdasági és társadalmi folyamatok jellemzésére avagy alakulásának a leírására a leggyakrabban alkalmazott hívószavak közé tartoznak a globalizáció, az integráció, a nemzetköziesedés, az interkulturalitás, a multikulturalizmus, a plurikulturalizmus, a diverzifikáció vagy a sokszínűség – hogy csak néhány már-már agyonhasznált fogalmat említsünk. Némely szó vagy kifejezés első pillantásra csak az idegen terminus magyar változatának tűnhet, ámde alaposabb vizsgálat után el kell ismerni, hogy e fogalmak jelentéstartalma és vonatkoztatási köre más és más – és a közéleti vagy médiadiskurzusban történő helyes alkalmazásukhoz igenis elvárható lenne a fogalmak tisztázása. Az előadás arra tesz kísérletet, hogy röviden áttekintse e fogalmak kialakulásának és megjelenésének társadalmi és gazdasági mozgatórugóit, hogy rámutasson a nyelvi alakzatok mögött rejlő tartalomra, és bemutassa a jelentésbeli átfedéseknek tulajdonítható használati anomáliákat, továbbá hogy jelezze azokat a prognosztizálható tendenciákat, amelyek hatással lesznek a személyközi és közéleti kommunikáció alakulására a belátható jövőben.

Értelemszerűen érintjük a technológia fejlődésének betudható érintkezési és kommunikációs paradigmaváltást is, annak összes pozitív és negatív hozadékával együtt. Kitér az előadás a nyelv és a nyelvek szerepére és lehetőségeire a multikulturális kontextusban – taglalva a multilingvalizmus és plurilingvalizmus mint fogalmak értelmezési tartományát is. Végül röviden kijelöljük Magyarországot helyét ezekben a folyamatokban – rámutatva arra, hogy a kommunikáció mint diszciplína előtt milyen kutatási és oktatási perspektívák állnak.

2. Tendenciák és fogalmak

Napjainkban világszerte sajátos módon két tendencia érvényesülésének vagyunk a tanúi a minket körülvevő világ, az életformák, az életvitel, a tárgyak és a viselkedésminták területén. Az egyik tendencia az egységesülés irányába mutat, a másik pedig pontosan ellenkezőleg a sokszínűség fokozódását jelzi (Hidas 2008b). Egyrészt tapasztalhatjuk azt, hogy a fejlett világban az emberek többé-kevésbé hasonló módon öltözködnek, a fiatalok szinte azonos zeneszámokat hallgatnak, nagyjából ugyanazokkal a tárgyakkal veszik magukat körül: legyenek azok bútorok, okostelefonok vagy egyéb műszaki újdonságok. Ugyanakkor azt is érzékelhetjük, hogy például a kulinária soha nem látott

választékát élvezhetjük a nagyobb városokban, vagy hogy mind a munkahelyi, mind a lakóhelyi közösségek a korábinál sokkal jelentékenyebb mértékben multikulturálissá váltak. Az első tendenciát a globalizációnak szokás tulajdonítani, míg a második tendencia a diverzifikáció folyamatához köthető.

Ezeket a tendenciákat és folyamatokat Európában is érzékeljük, a mindennapokban csakúgy, mint a munka világában. Csakhogy az Európában zajló folyamatok háttérében és azokkal párhuzamosan még egy meghatározó szervező erő működik: az integráció. Az integráció és a globalizáció fogalmát sokszor egymás szinonimájaként is használják – különösen az EU kontextusában –, pedig a két jelenség nem azonos tartalmakat fed le, és vonatkoztatási köre sem azonos. Közös bennük az eredmény, azaz az egységesülés – habár az odáig vezető folyamat maga alapvetően más. Az *integráció* kifejezés általános értelemben egységesülést, beilleszkedést vagy beolvadást, hozzácsatolást jelent. Az integrációnak több formája, célja, módja létezik: beszélhetünk gazdasági, regionális, politikai vagy társadalmi integrációról. Lényeges elem az integrációs folyamatban az önkéntesség, a saját elhatározáson és döntésen alapuló csatlakozás. A *globalizáció* mint fogalom a folyamat által érintett országok és közösségek számára kevésbé biztosítja a szabad választás lehetőségét: globalizáció alatt a nyugati civilizáció kezdeményezésére történő világszintű egységesedési (univerzálódási) folyamatokat és azok következményeit értjük az élet számos területén, úgymint gazdasági globalizáció, pénzügyi globalizáció, kereskedelmi globalizáció, kulturális globalizáció, információs globalizáció stb. (Lewis 2001). Ezek alól a folyamatok alól kivonni magát az érintetteknek aligha lehetséges, vagyis a globalizáció konnotációjától elválaszthatatlan egyfajta „kényszerjelleg, amely elől nincs menekvés”. Talán ez magyarázza, hogy a globalizációt általában negatív felhanggal szokás emlegetni, és sokkal több utalás történik a globalizáció hátrányos oldalaira és következményeire, mint némely tagadhatatlan előnyére (Pintér 2002). Egyszerűsítve az 1. táblázatba foglalva vethetjük össze a két folyamatot:

1. táblázat
A globalizáció és az integráció összevetései

GLOBALIZÁCIÓ	INTEGRÁCIÓ
nem önkéntes	önkéntes
kényszer hatására: nincs választás	nincs kényszer: van választás
alárendelő (vertikális) kapcsolat	mellérendelő (horizontális) kapcsolat
kiszolgáltatottság: az inferior félnek nincs ráhatása a folyamat alakulására	partnerség: minden együttműködő félnek van ráhatása a folyamat alakulására

3. A globalizáció olvasatai

A globalizáció értelmezési és vonatkoztatási köre egyre tágul (Berger–Huntington 2003): eleinte elsősorban *egységesülést* értettek alatta (Cséfalvay 2004). Ezt az egységesülést az egységesítési cél hívja elő – ami racionalizálási szándékkal történik. Ezeknek a folyamatoknak a következményei lecsapódnak a banki szolgáltatások egységesülésében vagy a világméretű étteremláncok és hotelláncok kiépülésében: a világ bármely részén a fogyasztó ugyanazt kapja, és a működtetés – az egységesség okán – racionálisabb és gazdaságosabb. A globalizáció egy másik olvasata a *globális elérhetőség*. Ez

megnyilvánul az árucikkeknek – azok eredetétől független – elterjedésében és értékesítésében, a divat és a szolgáltatások univerzálódásában. Mindez nagyon kényelmes egyfelől – hiszen a megszokott borotvakrémet a világ minden táján be lehet szerezni –, ugyanakkor nagyon unalmas másfelől. Hiszen a helyi jellegzetesség, a helyi ízek, a helyi karakterisztikumok háttérbe szorulnak, a *couleur localenak* már nem jut hely a mindent elborító globalizációs folyamatban. Egy harmadik – negatív – olvasatát a globalizációnak az a folyamat adja, amelynek eredményeképpen a gazdaságilag gyenge országok kizsákmányolása zajlik a *világ termelő gazdaságainak összekapcsolása* által: megvalósul a kapitalizmustól való függőség sosem látott mértékű rákényszerítése a kiszolgáltatottabb országokra. A negyedik értelmezés a *termelési folyamatok vagy a szolgáltatások átstrukturálására* vonatkozik: az *outsourcing*, azaz a termelés vagy szolgáltatás kihelyezése olcsóbb munkabéru országokba, amely mindenekelőtt az érintett cégeknek előnyös, mert a vállalatok profitja így nő, de a belföldi termelés visszaszorul, azaz nemzetgazdasági szinten az adott ország ipari termelése kiüresedik – ami felmérhetetlen társadalmi feszültségeket implikálhat (lásd pl. Japán esetét: Hidasi 2008c). A gyártáshelyezés egy másik motivációját jelentheti az a megfontolás is, hogy mely országban tudják a legnagyobb szakértelemmel, a legnagyobb hatékonysággal előállítani az adott alkatrészeket – amelyekből aztán végül összeáll az egész termék. Erre kitűnő példát szolgáltat az autóipar, az informatikai ipar vagy a repülőgépgyártás – amelynek a végtermékei több országból, több helyi beszállítótól érkező alkatrészek összeszereléséből állnak össze. Végül a globalizációnak van egy olyan olvasata is, amely azt az *amerikanizálódás* fogalmára redukálja: az uralkodó (amerikai) értékek mentén zajló morális, jogi, pénzügyi és kulturális egységesülésről van szó. Az amerikai értékek globalizálódása a biztosítási, a szerzői jogi, a pénzügyi és sok vonatkozásban a kulturális szféra területén is (pl. a hollywoodi filmek terjeszkedése) érzékelhető.

A globalizálódási folyamatok felgyorsulása a mobilitás felerősödésének köszönhető – fizikai és virtuális értelemben egyaránt. Norvég lazacot azért lehet kapni a kecskeméti ABC-ben, mert a logisztikai szolgáltatások fejlődése lehetővé teszi az árucikkek hatékony és gyors cseréjét; pályázatbírálatra azért lehet felkérni egy nemzetközi szakembert, mert a fizikai helytől függetlenül – azaz virtuálisan – kapcsolatot tudnak tartani elektronikus úton. Mondani sem kell, hogy mindehhez a *technológiai és különösen az informatikai feltételek* megléte szükségeltetik – ami az egész globalizációs folyamat egyik fő katalizátora. Egy másik fontos katalizátor az *angol nyelv*, amely – mint közös kódrendszer – lehetővé teszi a gyors és hatékony kommunikációt.

4. Az európai gyakorlat

Az integráció az Európai Unió szervezeti keretei között (sikeres integrációs példák ugyanis Európában korábban is voltak – elegendő csak az Osztrák–Magyar Monarchiára mint konstruktumra gondolni) meghatározott ütemben és meghatározott forgatókönyv szerint terjedt ki a kereskedelem, a vám, a gazdaság, a pénzügyek, a védelem és biztonság, valamint a politika területeire, és a monetáris politikától a jogalkotásig egyre inkább elhatalmasodni látszik. Mégis két területen: a kultúra és a nyelv vonatkozásában az integráló törekvések mellett, azokkal párhuzamosan a diverzifikálódásra utaló törekvések is jelentkeznek. Borgulya Ágnes (Borgulya 2006) is rámutat, hogy Európa kulturális és nyelvi valóságát sajátos módon egyidejűleg két – bizonyos szempontból

ellenkező előjelű – hatás alakítja: a diverzifikáció és a globalizáció. Míg az előbbi a nemzetköziesedéshez köthető, és arra utal, hogy egy adott nemzet vagy ország kultúrája mellett kapjanak teret más nemzetek és országok kultúrái is, a globalizáció éppen ellenkezőleg: világméretben zajló egységesülést implikál.

Társadalmi szinten ez az egységesülési és bizonyos értelemben homogenizálódási folyamat a társadalmi tudat torzulásához vezethet – felmerül a „ki is vagyok én?“, „kik is vagyunk mi?“ dilemmája és végső soron kialakulhat a szorongás az identitás elvesztésétől mind az egyén, mind a nagyobb közösség szintjén. Azt tapasztaljuk, hogy az európai integráció számtalan területre kiterjedő folyamatában létezik egy „üvegplafon” (egy úgynevezett *glass-ceiling*), amely megálljt parancsol azon törekvéseknek, amelyek a nyelvre és kultúrára vonatkozó érdemi integrációt érintenék. Ezek azok a területek ugyanis, amelyeknek a feladása a társadalmi tudatban már egyet jelentene a nemzeti és kulturális azonosság tudatának elvesztésével.

Erre az életérzésre való reagálásokként minősíthetők azok a kulturális és nyelvi megújulási és promóciós törekvések, amelyek Európában tapasztalhatók az utóbbi két-három évtizedben. Számos országban és régióban (Hollandia, Nagy-Britannia, Baltikum, Balkán, Erdély és Magyarország, Szlovákia és Csehország stb.) és számos műfajban (tánc, iparművészet, étkezési kultúra, nyelvhasználat, vallási mozgalmak stb.) tapasztaljuk a hagyományos, a helyi és a nemzetiségi szokásokat, tradíciókat, karakterisztikumokat felélesztésére és terjesztésére irányuló mozgalmakat (Hidasi 2008a). Nem véletlen az sem, hogy Európa-szerte megélenkült az országimázs építésének igénye: vannak országok, amelyeknek költségvetésében jelentős tételt tesznek ki az e célra fordítható eszközök. Ezekben a törekvésekben a másoktól való megkülönböztetés igénye nem csak a gazdasági-turisztikai vonzerő fokozását célozza, hanem a nemzeti identitástudat, a nemzeti önazonosság erősítésének eszközeként is szolgál. Erre pedig társadalmi tudat szempontjából szükség van egy homogenizálódó közegben. Magyarországon a *hungarikum* fogalmának megjelenése és gyors térhódítása is ebbe a jelenségkörbe sorolható.

De jure – az Európai Tanács és az EU szervezetei által is támogatottan – a „virágozék száz nyelv, virágozzék száz kultúra” elv érvényesítésének nemhogy jogi akadály nincs, hanem a pályázati pénzek egy része kifejezetten erre fordítódik (Fernandez Alonso – Moragas i Spá 2008). Ennek köszönhető például, hogy egy-két évtized alatt a walesiek a már-már kihalás szélén álló kelta nyelvükbe tudatos nyelvpolitikájuk révén új életet leheltek – és a fiatal nemzedék ismét aktív nyelvhasználójává vált az ősi wales nyelvnek. A fríz nyelv ugyancsak feléledt Csipkerózsika-álmából – és lelkes aktivisták és nyelvművelők munkájának köszönhetően sokkal aktívabb szerephez jut a holland kulturális életben, mint néhány évtizeddel ezelőtt. Eltekintve azonban egy-két hasonló pozitív példától, nagy általánosságban mégiscsak megállapítható, hogy de facto a szemünk előtt zajlik a nyelvi fronton is a globalizáció. Az angol térhódítása az ok-okozat összefüggésének beszédes példája: a globalizáció révén terjed az angol, és az angol révén erősödik a globalizáció (Rosenhouse–Kowner 2008). Vagyis az angol a következőképpen és egyszerűsített módon az eszköze is ugyanakkor a folyamatnak, a globalizációnak. Más kérdés, hogy a közös nyelv ismerete még nem feltétlenül jelenti a közös terminológia és a közös kommunikációs játékszabályok ismeretét is. Az „egy nyelvet beszélni” és az „egy nyelven beszélni” imperatívusza különösen erőteljesen jelentkezik a multikulturális és multilingvális Európában (Falkné Bánó 2001). Ugyanakkor az európai polgár (*european citizen*) eszméjéhez hozzátartozik a plurilingvális, azaz a több nyelven

A színesedő multikulturalizmus számos kiaknázandó lehetőséget tartogat, de ugyanakkor nem kevés a szaporodó konfliktusok száma sem, amelyek a multikulturalitásból adódó eltéréseknek, azaz életviteli, érintkezési, viselkedésszerű és kommunikációs különbségeknek tulajdoníthatók. Azon kapjuk magunkat, hogy megszűnőben vannak a monokulturális terek. A sportpályáktól kezdve a vendéglátóiparon át az akadémia világáig a nemzetközi teamek megléte immár teljesen szokványossá válik. A vállalatok (transznacionális és multinacionális cégek) és nemzetközi szervezetek (ENSZ, EU, IMF, WHO, WTO stb.) életében már régóta megfigyelhető a határokon átnyúló működés és működtetés – amely egyébként a globalizáció elkerülhetetlen velejárója. A cél azonban egyre nemzetköziesedő közegünkben az, hogy a multikulturalitás ne akadály vagy fékje legyen a hatékony együttműködésnek, hanem ellenkezőleg: a multikulturalisban rejlő lehetőségeket minél hatékonyabban lehessen kiaknázni. Ehhez viszont egyfajta lelki és szemléletbeli váltásra van szükség.

6. Intelligencia-kompetenciák

A világban való boldogulás egyik fokmérőjeként szokás hivatkozni az IQ-ra, azaz intelligencia-hányadosra (*intelligence quotient*), amely azt jelzi, hogy – másokhoz viszonyítva – ki milyen értelmi képességekkel rendelkezik, és ki milyen szinten és milyen gyorsan képes reagálni a környezetében zajló folyamatokra, történésekre – felhasználva és applikálva az ismereteit.

Másfelől ismeretes az érzelmi intelligencia, az EQ (*emotional quotient*) is, vagyis az a képesség, amelynek segítségével saját és embertársaink érzelmeit felismerjük, azonosítjuk, értelmezzük és kezeljük. Az EQ a képességek azon fajtája, amely a saját és mások érzelmeinek érzékelésével, kezelésével és pozitív befolyásolásával kapcsolatos. Érzelmi intelligenciánk hatással van emberi kapcsolataink minőségére, a stresszel szembeni magatartásunkra és tanulási, munkahelyi eredményességünkre is. Az érzelmi intelligencia fogalma a 90-es években kezdett igazán elterjedni, miután egyre inkább felismerték a jelentőségét a mindennapi életben. 1995 októberében jelent meg Nancy Gibbs érzelmi intelligenciáról írt cikke a Time magazinban (Gibbs 1995). Ebben a cikkben megemlíti Daniel Goleman könyvét (1996), valamint Mayer és Salovey munkáját (1990). A cikk nagyon megnövelte a könyv népszerűségét, és dominánsan elindította a média érdeklődését az érzelmi intelligenciával kapcsolatban. Kutatási eredmények bizonyítják, hogy életünk majd minden területén fontosabb szerepet játszik az érzelmi intelligencia, mint az értelmi intelligencia.

John D. Mayer és Peter Salovey vezette be ezen fogalmat a pszichológiába. Szerintük az érzelmek érzékelésének és megértésének a képessége egy újfajta intelligencia bevezetésének a szükségességét indokolja. A Mayer–Salovey-modell az érzelmi intelligenciát az érzelmi információk megértésének képességével és az érzelmekkel való érvelés képességével definiálja. Az érzelmi intelligenciát (*ability emotional intelligence*) négy fő területre osztják:

- 1) képesség az érzelmek pontos érzékelésére
- 2) képesség a gondolkodás érzelmek segítségével való előremozdítására
- 3) képesség az érzelmek jelentésének megértésére
- 4) képesség az érzelmek kezelésére

Ezt a négy képességet a szerzők egy képességi teszttel határozzák meg – melynek számos változata ismert és van használatban. Goleman (1996) átvette Salovey definícióját, és a következő öt érzelmi készség (*trait emotional intelligence*) kategóriáját határozta meg:

- 1) Képesség felismerni és megnevezni saját érzelmi állapotunkat; megérteni a kapcsolatot az érzelmeink, gondolataink és tetteink között.
- 2) Érzelmeink kezelésének a képessége – képesnek lenni ellenőrzést gyakorolni felettük, illetve a nem kívánatos érzelmi állapotokat kívánatosabb érzelmi állapotok irányába tolni el.
- 3) Képesség arra, hogy tudatosan olyan érzelmi állapotba kerüljünk, amely produktivitáshoz és sikerességhez vezet. (Az önmotiválás képessége.)
- 4) Képesség mások érzéseinek olvasására, érzékenynek lenni azokra, illetve befolyásolni őket.
- 5) Képesség kielégítő kapcsolatok létrehozására és fenntartására.

Mindezek az érzelmi információk kezelésére irányuló képességek és készségek az értelmi intelligenciától eltérően nem annyira „agyi” teljesítmények, hanem inkább a „szív” által motiváltak és determináltak.

Ami azonban multikulturalizálódó és globalizálódó környezetünkben a tényleges átöröklést hozta, az a kulturális intelligencia, a CQ (*cultural quotient*) fogalmának a megjelenése és bevezetése. Ez a szellemi és mentalitásbeli hozzáálláshoz köthető fogalom sem nem az agy, sem nem a szív, hanem leginkább a „lélek” talajáról nyerhet értelmet. Earley és Ang (2003: 13) ezt egyszerűen úgy fogalmazta meg, hogy „az egyén képessége, amely lehetővé teszi számára, hogy kulturálisan eltérő környezetben hatékonyan cselekedjen, működjön és irányítson” (saját fordítás). Márpedig erre a képességre a multikulturális munkahelyi, iskolai, szervezeti és közösségi közegekben hangsúlyozottan szükség van.

A kulturális intelligencia-hányados azon tulajdonságoknak, képességeknek a foka, amelyek meghatározzák, hogy mennyire vagyunk képesek megismerni, megérteni, adaptálni idegen kultúrák szokásait, hagyományait, értékrendjét. A kulturális intelligencia értelmezésének és alkalmazásának a hatóköre és vonzásköre ugyan szinte határtalanul széles, de ezen belül is kiemelt jelentőségű a humánerőforrás-menedzsmentben. Növekvő gyakoriságúak ugyanis az olyan munkahelyi formációk, amikor a munkahelyi vezető egy kulturálisan, etnikailag és nyelviileg tarka csapatot irányít, vagy ahol a munkatársak egy része idegen, kulturálisan új környezetben kénytelen helyt állni. Earley és Ang (2003) több embertípust és kapcsolódó viselkedési mintát különített el, amelyek röviden az alábbiak szerint jellemezhetők:

- 1) *A provinciális*: Aki hatékony „odahaza”, de „nem találja a helyét” idegenben.
- 2) *Az elemző*: Módszeresen feltárja az idegen kultúra szabályait és elvárásait, tanulási stratégiát alakít ki, kidolgozza az együttműködés lépéseit.
- 3) *A természetes*: Döntően intuícioira támaszkodik, elveti a módszeres tanulást. Időnként hibázik.
- 4) *A „nagykövet”*: Nem sokat tud arról a kultúráról, ahová érkezett, de meggyőzően kommunikálja, hogy odatartozik. Nagy az önbizalma, de kellő alázattal rendelkezik, hogy elismerje, amit nem tud, és ne becsülje le a kulturális

különbségek jelentőségét. Megfigyeli azokat a vezetőket, akik sikeresek lettek hasonló helyzetekben. A multinacionális vállalatok vezetői között ez a típus a leggyakoribb.

- 5) *A mimikri*: Fokozott ellenőrzés alatt tartja cselekedeteit és viselkedését. Gyorsan tanul és reagál, igyekszik átvenni a környezet stílusát, viselkedését. Átala- kul, hasonul, bizalmat épít.
- 6) *A kaméleon*: Oly gyorsan asszimilálódik, hogy még a „bennszülötteket” is meghaladja, sőt olyan eredményeket is elér, amit azok nem tudnak. Az ehhez a típushoz tartozó munkahelyi vezetők nem gerjesztenek kulturális konfliktu- sokat. Magas a kulturális intelligenciaszintjük. Ez a típus egyébként aránylag ritka: a vezetőknek mindössze csak kb. 5%-a sorolható ebbe a kategóriába.

Ahhoz, hogy valaki idegen környezetben a lehető legcsekélyebb súrlódással, azaz a le- hető legjobb hatékonysággal megállja a helyét, négy tényező együttes meglétére és össz- játékára van szükség. Ezek az alábbiak:

- Metakognitív intelligencia: információszerzés és -befogadás
- Kognitív intelligencia: ismeretek birtoklása
- Motivációs intelligencia: nyitottság/kíváncsiság/fogadókészség
- Viselkedési intelligencia: alkalmazás

Kutatók rámutatnak, hogy nem elég az eltérő kultúrának történő pusztá „kitettség”. Attól, hogy valaki idegen közegben dolgozik és él, még nem biztos, hogy kulturálisan érzékenyvé válik, és önmagától a kulturális intelligenciájának a szintje sem javul. A kulturális intelligenciaszint a tapasztalat alapú tanulás (*experimental learning*) modelljét figyelembe véve (Kolb 1984; ELT) fejleszthető (Rockstuhl–Seiler–Ang–Van Dyne–Annen 2011). A tanulás folyamata a megszerzett ismeretek és tapasztalatok integrálását, illetve beépítését jelenti, azaz a megfigyelési tapasztalatokat cselekvéssé érleli.

Ez az elképzelés konvergál azzal a felfogással, ami a tanulás szerepét nem az általa elért végtermékre, illetve egy adott eredményre szűkíti le, hanem folyamatként tekint rá. Ez nem más, mint az élethosszig tartó tanulás, azaz a LLL (*Life Long Learning*) filozófiája. Ez egy megszakítás nélkül zajló folyamat, amelynek során új ismeretekre teszünk szert, meglévő elképzeléseinket és szemléletünket képesek vagyunk revidálni, átértékelni, és végső soron megújulni – az új ismereteknek a már meglévőkbe történő integrációja által. Attribútumai közé tartozik a holisztikus szemlélet: a gondolkodás, az érzélem, a befogadás és a viselkedés alapján történő folyamatos alkalmazkodás és vál- tozás megvalósítása.

Hogy erre mennyire nagy szükség van, és hogy ez egy tényleges társadalmi igény, továbbá hogy ez a mai kor elvárása, azt számos tény bizonyítja. Például az, hogy a 2010- ben legkeresettebb tíz foglalkozás még nem is létezett 2004-ben; hogy jelenleg még nem is létező foglalkozásokra készítjük fel diákjainkat, mert olyan technológiákat fognak használni, amelyeket még majd csak most fognak kitalálni olyan problémák megoldására, amelyeknek a létezéséről még nem is tudunk; hogy 2011-ben négy munkavállalóból egy kevesebb mint egy évet dolgozott egy munkahelyen; és hogy két munkavállalóból egy kevesebb mint öt évet töltött egy munkahelyen. Ez a folyamat vélelmezhetően felgyorsul: az USA Munkaügyi Hivatalának előrejelzése szerint a mai

tanulók 38 éves korukig 10–14-szer fognak foglalkozást vagy állást váltani – és ehhez a korábbinál sokkal nagyobb rugalmasságra, alkalmazkodóképességre és nyitottságra van szükség. Ez bizonyos értelemben revízióra készíti a tanulásról és oktatásról alkotott eddigi elképzeléseinket.

7. A változásokra történő reakciók

A paradigmaváltásnak is minősíthető változások hátterében sok tényező áll – ezek közül három fontosat emelünk ki.

- 1) Felértékelődik a tudásbirtoklás helyett a tudásmenedzsment fontossága – hi- szen a megszerzett ismeretek érvényessége a folyamatos változások miatt kor- látozott. Viszont egyre nagyobb szükség lesz az ismeretszerzés, az ismeret- rendszerezés és az ismeretalkalmazás, azaz a *knowledge management*-hez kap- csolódó készségek és jártasságok kialakításához és hatékony alkalmazásához. Itt belép a módszertani ismeretek és eljárások fejlesztésének a szükségessége (pl. *e-learning*, *blended learning*, online oktatás és tanulás), ami a szemlélet- váltás mellett magas szintű technológiai ismereteket is feltételez.
- 2) A globalizáció az ismeretszerzés és tudásmenedzsment területén is érvénye- sül. Ahhoz, hogy lépést tudjunk tartani a világban zajló változásokkal, az új ismeretekkel és a nemzetközi vérkeringésbe aktívan be tudjunk kapcsolódni, elengedhetetlen egy közös érintkezési, kommunikációs kód alkalmazása. A mai korban ez az angol nyelv, amely mint lingua franca működik. Vagyis az angol mint idegen nyelv a tanulás céljából átminősül a tanulás és általában az ismeretszerzés eszközévé, ami számtalan minőségi és technikai következ- ménnel jár. Az egyik következmény az, hogy angolul tudni többé nem plusz-kompetenciát, hanem alapkompenciát jelent. Ez a közoktatás tartalmá- tól kezdve a munkaköri leírásokon át a média-vonatkozásokig messzemenő változtatásokat von maga után – amelyeknek kellő tempóban és minőségben érdekünk megfelelni.
- 3) A harmadik tényező a nemzetköziesedés maga. A nemzetköziesedés által oko- zott változások (multikulturális környezet, ismeretek hibridizálódása, fokozott minőségi elvárások) nyomán követése és az azokhoz való rugalmas alkalmaz- kodás (pl. a kulturális intelligencia (CQ) szerepének a felértékelődése, az an- golon kívül más idegen nyelvi ismereteknek a szükségessége stb.) folyamatos megfelelési kényszert idéz elő – amellyel nehezen birkóznak meg a közösségek és az egyének is. Növekvő kihívást jelentenek az identitás-problémák is, a (kö- zösségek és egyének szintjén) megélt multikulturalizmus társadalomlélektani és szociológiai következményei (Avramov 2008) és általában a migráció mint jelenség kezelése nem csak a nagypolitika és az adminisztráció, hanem a kö- zösségi tudat szintjén is.

Jelentékeny átrendeződés figyelhető meg az interkulturalitás kezelésének a vonatkozá- sában is. Korábban az úgynevezett interkulturális tréningek (*cross-cultural training / diversity training*) jellemzően két vagy több párhuzamba állított szervezeti vagy nem- zeti kultúra vonatkozásában négyfokozatú ismeretátadásban gondolkodtak (KSAO):

- speciális (ország- vagy kultúraspecifikus) ismeretek (Knowledge)
- speciális (ország- vagy kultúraspecifikus) jártasságok (Skills)
- speciális (ország- vagy kultúraspecifikus) képességek (Abilities)
- speciális (ország- vagy kultúraspecifikus) egyéb sajátosságok/tudnivalók (Others).

Manapság a viszonylatok az „interkulturalitás” dichotómiáról (Hidasi 2007) mindinkább a multikulturalitás irányába mozdulnak el. Jellemzően a kapcsolódó oktatás és tréningek

- nem ország- vagy kultúraspecifikusak, hanem inkább ráébredtetnek a különbségekre,
- nem konkrét ismeretekre, hanem szenzitivitásra fókuszálnak,
- nem átadják az ismeretet, hanem inkább támogatják és elősegítik az ismeretszerzést,
- nem „tanítanak”, hanem segítenek eligazodni.

A képzés maga az „interkulturális tréning” koncepciójából (amely alapvetően ismeretátadáson alapuló közvetítést jelent) átalakul „interkulturális coaching” (tapasztalaton alapuló) információ- és ismeretfeldolgozás-irányítássá (Ng – Van Dyne – Ang 2009).

Nem túlzás kijelenteni, hogy napjainkban érzékeljük a versenyfutást az idővel: az oktatást-tanulást érintő „robbanás” – mind tartalmi, mind pedig módszertani (technológia) tekintetben – prognosztizálható, csak az nem ismert, hogy ez mikor következik be. Kérdés, hogy képesek vagyunk-e olyan rugalmasságról és innovációs képességről tanúbizonyságot adni, amely elegendő ahhoz, hogy versenyben maradjunk – az idővel és a nemzetközi versenytársakkal az oktatási piacon.

Irodalom

- Avramov, D. (ed.) 2008. *Acceptance of immigrants in Europe? Viewpoints about immigration and expectations towards foreigners in the Czech Republic, Germany, Estonia, Hungary, Austria, Poland, Slovenia and Finland*. Berlin: Pro BUSINESS.
- Berger, P. L., Huntington, S. P. 2003. *Many Globalizations: Cultural Diversity in the Contemporary World*. Oxford: Oxford University Press.
- Borgulya A. 2006. Az európai egység kulturális sokszínűsége az értékrendek és a kultúrák közötti kommunikáció kutatása szemszögéből. In: *A prioritások és a konvergencia kölcsönhatása a magyar gazdaságban*. Tudományos Évkönyv BGF/2005. Budapest: BGF. 265–278.
- Cséfálfalvy Z. 2004. *Globalizáció 1.0*. Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó.
- Earley, P. C., Ang, S. 2003. *Cultural Intelligence: Individual interactions across cultures*. Palo Alto, CA: Stanford University Press.
- Falkné Bánó K. 2001. *Kultúrák közötti kommunikáció*. Budapest: Püski Kiadó.
- Fernandez Alonso, I., Moragas i Spá, M. (eds) 2008. *Communication and Cultural Policies in Europe*. Catalonia: Generalitat de Catalunya
- Földes Csaba 2007. „Interkulturális kommunikáció”: koncepciók, módszerek, kérdőjelek. *Fordítástudomány* 9. évf. 1. sz. 14–39.
- Gibbs, N. 1995. Emotional Intelligence: the EQ factor. *TIME Magazine*. October 02, 1995.

- Goleman, D. 1996. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books. (magyarul: *Érzelmi intelligencia*. Budapest: Háttér Kiadó. 1997)
- Herm, A. 2008. *Recent migration trends: citizens of EU-27 Member states become ever more mobile while EU remains attractive to non-EU citizens*. *Statistics in Focus*. Eurostat. 98/2008.
- Hidasi J. (szerk.) 2007. *Kultúrák@kontextusok.kommunikáció*. Budapest: Perfekt.
- Hidasi J. 2008a. *Interkulturális Kommunikáció?*. Budapest: Scolar.
- Hidasi J. 2008b. Közeledés vagy távolodás? Globalizáció és multikulturalizmus az Európai Unióban. Nádor O. (szerk.) 2008. *A magyar mint európai és világnyelv. A XVIII. Magyar Alkalmazott Nyelvészeti Kongresszus előadásai*. Budapest: Balassi Intézet (2008. április 3–5.) Vol. 5/1. 301–304.
- Hidasi, J. 2008c. Culture Change and its Impact on Business Ethics in Japan. In: Zsolnai, L. (ed.) 2008. *Europe-Asia Dialogue on Business Spirituality*. Antwerp/Apeldoorn: Garant. 107–117.
- Hidasi, J. 2009. Current issues of migration and multiculturalism in Europe. In: Castor, N. T. (ed.) 2009. *Global and International Migration – Realities of Labor Movements and International Marriages= Proceedings of the IFSSO XVIII. General Conference*. Chiang Mai (21–23 November 2009.) 56–63.
- Hidasi J. 2011. Migráció és mobilitás. In: Nyusztay L. (szerk.) 2011. *Tanulmányok a nemzetközi migráció köréből*. Budapest: Perfekt. 44–56.
- Huntington, S. P., Harrison, L. E. 2000. *Culture Matters: How Values Shape Human Progress*. New York: Basic Books.
- Kolb, D. A. 1984. *Experimental Learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Lewis, Richard 2001. *The Cultural Imperative: Global Trends in the 21st Century*. Yarmouth, ME: Intercultural Press.
- Ng, K. Y., Van Dyne, L., Ang, S. 2009. From experience to experiential learning: Cultural intelligence as a learning capability for global leader development. *Academy of Management of Management Learning and Education*. Vol. 8/4: 511–526.
- Pintér E. 2002. *Globalizáció: Pro és Kontra*. Budapest: Accordia Kiadó.
- Rockstuhl, T., Seiler, S., Ang, S., Van Dyne, L., Annen, H. 2011. Beyond general intelligence (IQ) and emotional intelligence (EQ): The role of cultural intelligence (CQ) on cross-border leadership effectiveness in a globalized world. *Journal of Social Issues*. 67: 825–840.
- Rosenhouse, J., Kowner, R. (eds) 2008. *Globally Speaking: Motives for Adopting English Vocabulary in Other Languages*. Clevedon, Buffalo, Toronto: Multilingual Matters (140).
- Salovey, P., Mayer, J. 1990. Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*. Vol. 9 (3). 1989–1990. 185–211.
- S. Kriszt, É., Hidasi, J. 2009. Chinese Presence in Hungary. *Chinatown and Beyond=Proceedings of 2009 International Conference*. Vancouver: Simon Fraser University. 52–62.
- EU Immigration Portal. <http://ec.europa.eu/immigration/>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation (UNESCO). www.unesco.org
- United Nations Statistics Division Statistics. www.un.org/depts/unsd