



Mācību kursa „Starpkultūru komunikācija darbam ar klientiem „no trešajām valstīm”” metodiskās vadlīnijas

Solvita Denisa-Liepniece
pētniece, Antverpenes Universitāte

Vadlīnijas sagatavotas projekta „Starpkultūru un dažādības vadības mācību sistēmas izveide publiskā sektora darbiniekiem” ietvaros. Par vadlīniju saturu atbild biedrība „Sabiedriskās politikas centrs PROVIDUS”. Projekts īstenots ar Eiropas Trešo valstu valstspiederīgo integrācijas fonda atbalstu (Fonds 75% un valsts budžeta līdzekļi 25%).



KURSA APRAKSTS

Tā sauktie trešo valstu valstspiederīgie ir cilvēki, kas nav Latvijas vai citu Eiropas Savienības dalībvalstu pilsoņi. Piemēram, viņi varētu būt Ķīnas, Serbijas, Brazīlijas pilsoņi. Latvijas valsts pārvalde ikdienā strādā arī ar šādiem klientiem, turklāt viņu skaits katru gadu pieaug. Palielinās arī starpkultūru ģeogrāfija: līdz Latvijai nereti nonāk arī pavisam eksotisku sabiedrību pārstāvji. Valsts iestāžu darbinieki, kas strādā ar šādiem klientiem un tika intervēti šī kursa izstrādes laikā, atzīmēja, ka, lai labāk veiktu savu darbu un izvairītos no pārpratumiem, viņiem ir nepieciešamas starpkultūru komunikācijas prasmes. Diemžēl gandrīz desmit gadu laikā kopš Latvija ir iestājusies Eiropas Savienībā, ne visiem publiskā sektora darbiniekiem ir bijusi iespēja veidot vai uzlabot savas prasmes un iemaņas starpkultūru komunikācijas jomā.

Šis kurss ir ieteicams tiem publiskā sektora darbiniekiem, kuri veic ikdienas darbu ar klientiem no trešajām valstīm. Darbinieku pieredze un iepriekšējās zināšanas ir atšķirīgas, tāpēc ir svarīgi jau sākumposmā vienādot terminoloģiju, piedāvājot, neiegrimstot akadēmiskās niansēs, iezīmēt starpkultūru komunikācijas jomu un galvenās tēmas, kas tiks piedāvātas kursa ietvaros.

Šīs vadlīnijas tika sagatavotas, ņemot vērā to, ka kurs norisei publiskā sektora darbinieku aizņemtības rezultātā ir ierobežots stundu skaits. Turklāt kursa potenciālie dalībnieki strādā visdažādākajās jomās – tādēļ kursa ietvaros nav iespējams koncentrēties konkrēti uz Robežsardzes, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes vai citu iestāžu darbinieku atsevišķajām vajadzībām. Šādā jauktā auditorijā atšķirsies gan zināšanu apjoms, gan vajadzības.

Kursa vadlīnijas ietver tēmu pamatojumu, uzdevumu piemērus un papildus informācijas avotu ieteikumus apmācības vadītājiem.

Ieteicamais kursa ilgums: 360 minūtes jeb 8 akadēmiskās stundas. Šāds apjoms ir optimāls tam, lai radītu izpratni par tēmas svarīgumu, ļautu izprast un pārdomāt savas komunikācijas stratēģijas darbā ar klientiem. Lai nosegtu visas tēmas, kursa apjomu būtu vēlams palielināt, atvēlot dažām tēmām, piemēram, lingvistiskajai kompetencei katrai pa 8 stundām.

Kursa mērķi:

- 1) iepazīstināt ar galvenajām starpkultūras komunikācijas stratēģijām un to pielietošanu, ņemot vērā situācijas, ar kurām publiskā sektorā strādājošais var saskarties ikdienas darbā;
- 2) attīstīt darbinieku (kursa apmeklētāju) starpkultūru komunikācijas kompetenci un veicināt kompetences uzlabošanu arī pēc kursa noklausīšanās;
- 3) sagatavot lēmumu pieņemšanai sarežģītām starpkultūru komunikācijas situācijām, ja tādas radušās saskarsmē ar trešo valstu klientiem

Kursa ietvaros sasniedzamie rezultāti (zināšanas un prasmes)

Pabeidzot kursu, publiskā sektora darbinieks:

- 1) prātīs analizēt citas kultūras un savu kultūru, meklējot kopīgo un atšķirīgo (tas palīdzēs mazināt starpkultūru komunikācijas šķēršļus);
- 2) prātīs analizēt stereotipu ietekmi un izvairīties no stereotipu kaitīgās ietekmes starpkultūru komunikācijā;
- 3) būs ieguvis zināšanas par efektīvu starpkultūru komunikāciju;
- 4) mācēs izvairīties no etnocentrisma.

Gatavojot šo kursu, tika ņemti vērā šādi aspekti:

- 1) Šis nav akadēmisks kurss, bet gan uz praktisku iemaņu gūšanu orientēta apmācība. Tas nozīmē, ka kurss ir orientēts ne tikai uz lekcijām, bet arī uz interakciju starp kursa vadītāju un apmācāmajiem. Interakcijai ir trīs posmi:
 - a. sagatavot dalībniekus interaktīvai apmācībai;
 - b. nodrošināt interaktīvo apmācību, veicinot līdzdalību;
 - c. pārrunāt apmācības rezultātus.
- 2) Kurša klausītājiem ir dažādi zināšanu līmeņi par starpkultūru komunikāciju un atšķirīga sava ikdienas darba pieredze;
- 3) Kurša klausītāji nav studenti, kas nozīme, ka viņiem nav vai ir zudusi pieredze klausīties vienu runātāju (jeb lekcijas klasiskā izpratnē). Tas nozīmē, ka kursā ir jāizmanto multimediju materiāli un cita veida empīriskas sagataves (piemēram, drukāti materiāli) tā, lai izglītošana notiktu viegli uztveramā formā, pat caur izklaidi.

Ieteicamais kurša dalībnieku skaits: no 15 līdz 25 dalībniekiem. Ja skaits ir mazāks vai lielāks, ieteicams mainīt arī metožu izvēli. Ja dalībnieku skaits ir mazāks, ieteicams vairāk veicināt individuālo darbu un palielināt situāciju izspēli (ar izglītojošiem teorētiskiem papildinājumiem pēc izspēlēm). Gadījumos, kad dalībnieku skaits ir 20-25 cilvēki, ieteicams veidot mazākas grupas (3- 5 cilvēki grupā) ar grupas darba prezentāciju.

Ieteikums vadītājam (-iem): apmācībās vēlams izmantot daudzveidīgas un savstarpēji papildinošas metodes. Pamata metodes ir šādas: lekcijas (minimālā apjomā); diskusijas; praktiski uzdevumi; prāta vētras; lomu un simulāciju spēles; videomateriālu analīze; rakstīto materiālu analīze.

Kurša pārskats:

Laiks	Minūtes	Tēma	Metodes
	45+45	Ievads starpkultūru komunikācijā: kurša mērķi, dalībnieku mērķi un kurša ietvaros izmantotie jēdzieni	Prāta vētra Darbs grupās Lekcija
	45	Starpkultūru komunikācija un apmācība	Lekcija Video Prāta vētra
	45	Kompetence	Apmācība, kas ir orientētā uz informācijas vākšanu par citām (klientu) kultūrām. Video Diskusija Lekcija Pieredzes apmaiņa
	45	Stereotipi, aizspriedumi un diskriminācija	Apmācība, kas vērsta uz uzvedības maiņu. Darbs grupās. Individuālais darbs.

	45+45	Neverbālā un verbālā valoda un starpkultūru komunikācija	Apmācība, kas ir orientēta uz informācijas vākšanu par citām (klientu) kultūrām. Video Audio Darbs grupās Lomu spēle Pieredzes apmaiņa
	45	Klienti un kultūras šoks	Apmācība, kas orientēta uz situāciju analīzi. Video Diskusija Pieredzes apmaiņa
		Nobeigums	

KURSA TĒMU APRAKSTS

1. Ievadlekcija: starpkultūru komunikācija

Ievadlekcijas izvēles pamatojums: Intervijās ar publiskā sektora darbiniekiem tika konstatēts, ka daļai darbinieku ir priekšzināšanas par starpkultūru komunikāciju, taču ir arī tādi darbinieki, kuri starpkultūru komunikācijas lauku tver intuitīvi, nav apmeklējuši kursus un kuriem nav priekšzināšanu. Šis fakts – atšķirīgais zināšanu līmenis - ir svarīgs, organizējot publiskā sektora darbinieku apmācības. Tādēļ kurss balstīts pieņēmumā, ka ievadlekcija ir nozīmīgs apmācību elements. Tiem darbiniekiem, kas jau reiz ir mācījušies starpkultūru komunikācijas apmatus, būs vērtīgi šis zināšanas nostiprināt, kamēr pārējiem tiks piedāvātas viņiem jauna informācija. Ievadlekcija līdzsvaros zināšanu līmeņus un sagatavos kursa apmeklētājus kopīgam darbam kursa ietvaros paredzēto uzdevumu izpildei, tai skaitā diskusijām.

Starpkultūru komunikācija ir starpdisciplināra nozare – vairāku jomu pētnieki analizē kultūru mijiedarbību. Šis kurss ir sagatavots, vadoties vairāk no komunikāciju zinātnes perspektīvas. Dažādās pieejas starpkultūru komunikācijai apgrūtina iespēju izstrādāt vienotu starpkultūru komunikācijas definīciju. Tā ir vienlaikus gan problēma, gan vienlaikus arī iespēja mēģināt šo definīciju izstrādāt kopīgi ar apmācības dalībniekiem, iemesls aicināt viņus šim nolūkam darboties nelielās 3-5 cilvēku grupās, identificējot sev zināmus starpkultūru komunikācijas elementus. Vēlāk, apkopojot visām grupām kopīgos definīcijas elementus, iespējams izveidot unikālu definīciju, kuru kursa dalībnieki labāk atcerēsies kaut vai tādēļ vien, ka tā būs tapusi neparastā, interaktīvā procesā.

Šo ievada diskusiju būtu jāvada pašam apmācības vadītājam! Vadītājiem diskusijas organizēšanai un iedvesmai varētu noderētu iepriekš sagatavotas dažu akadēmisku autoru 3-4 starpkultūru komunikācijas definīcijas, kas ļautu neuzkrītoši fokusēt kursa dalībnieku uzmanību uz vispārpieņemtajiem starpkultūru komunikācijas definēšanas centieniem.

Ievadlekcijā kā palīgmateriālus var izmantot ganvideomateriālus par starpkultūru komunikāciju kopumā, gan par atsevišķām specifiskām kultūrām.

Idejas apmācības organizēšanai

Uzdevums „Kultūras definīcija”

Uzdevuma mērķis: veicināt domu apmaiņu par to, kas ir kultūra, kā arī izveidot kopīgu definīciju. Vienlaicīgi vadītājs var izmantot šo uzdevumu, lai saprastu dalībnieku zināšanu līmeni starpkultūras komunikācijas jomā.

Uzdevuma variants (ir iespējams pielāgot, atbilstoši apmācības klausītāju skaitam):

Dalībnieki ir sadalīti grupās, katra grupa tiek aicināta apspriest un piedāvāt ne mazāk kā piecus atslēgvārdus par to, kas ir kultūra. Visi rezultāti tiek apkopoti un salīdzināti.

Uzdevums „Etnocentrisma audits” (tiek izmantots kā tilts uz nākamo tēmu)

Uzdevuma mērķis: dalībniekiem tiek demonstrēts videofragments par spilgtām un grūtāk pamanāmām kultūru atšķirībām. Diskusiju ietvaros tiek uzdoti jautājumi, kas veicinātu etnocentrisma auditu. Videofragmentu var izvēlēties, piemēram no plašā *National Geographic* piedāvājuma (*Cross-cultural* sērijas ir atrodamas *National Geographic* mājas lapā un youtube.com), atbilstoši apmācību dalībnieku klientu vajadzībām. Var izmantot arī, piemēram, *Documentary Educational Resources* (<http://www.der.org/films/index-by-subject.html#cross-cult>)

Jautājumi vienotā apmācību mērķa definēšanai

Kāds ir apmācības vēlamais rezultāts (mērķa definējums)?

Kāpēc Jums ir svarīga šī apmācība?

Speciālā literatūra apmācības vadītājam

Bennett, M. (ed.). (1998). *Basic Concepts of Intercultural Communication: Selected Readings*. Yarmouth: Intercultural Press.

Hanovs D., Meņšikovs V., Mihailovs I. J., Tēraudkalns V., Volkovs V. (2012). *Iepazīsti Eiropu, iepazīsti Latviju! Ievads starpkultūru komunikācijā*. Daugavpils: Daugavpils Universitātes akadēmiskais apgāds *Saule*.

Pinto, D (2000). *Intercultural Communication. A three-step method for dealing with differences*. Leuven-Apendorn: Garand.

Griffin, E. (2012). *A First Look at Communication Theory* (8th ed.). Boston, MA: McGraw-Hill.

Ting-Toomey, S., and L. C. Chung. (2012). *Understanding Intercultural Communication* (2nd ed.). New York: Oxford University Press.

Samovar, L. A., & Porter, R. E. (2004). *Communication between cultures*, 4th ed. Belmont, CA: Wadsworth Press.

Video, kas var noderēt:

Pētījums par DNS https://www.youtube.com/watch?v=y_nNNoT4Kbg

2. Starpkultūru komunikācija un apmācība

Šī kursa elementa ezvēles pamatojums: tiem, kas ir iesaistījušies starpkultūru komunikācijas apmācības procesā, ir svarīgi saprast savu zināšanu līmeni un to, kādi šķēršļi varētu traucēt veiksmīgai starpkultūru komunikācijai. Proti, ir svarīgi veikt savu prasmju un zināšanu „inventarizāciju vai auditu”. Šāds audits palīdzēs apzināties to, ka problēmas starpkultūru komunikācijā ir neizbēgamas, taču, attīstot savas prasmes un iemaņas, ir iespējams mazināt šo problēmu negatīvās sekas. Zināšanas par apmācību iespēju palīdzēs kursa apmeklētājiem izvēlēties atbilstošu pilnveidošanās programmu. Tāpat šajā apmācību sadaļā tiks iezīmēti iespējamie starpkultūru komunikācijas kanāli.

Apmācības dalībniekiem ir skaidri jāsaprot, ka kultūra ir dinamiska un to ir iespējams iemācīties/apgūt (*Maletzke, 1996*). Ir ieteicams, integrējot metodes, izstāstīt arī par:

- 1) Kultūru specifikas apzināšanu (*cultural awareness*)
- 2) Savas kultūras apzināšanu (*self-awareness*)
- 3) Starpkultūru komunikācijas īpašību apzināšana (*cross-cultural awareness*)

M. Beneta (Bennett, 1993) modelis ir noderīgs, lai apmācības laikā veicinātu savu zināšanu auditu. Ir svarīgi iezīmēt secību un norādīt arī mērķi. Šeit ir vērts atgriezties pie tiem apmācības mērķiem, ko agrākā stadijā (ievadnodarbībā) iezīmēja apmācības dalībnieki. Etnocentriskie posmi/stadijas un etnorelatīviskie posmi/stadijas kalpo kā pāreja uz nākamo tēmu.

Idejas apmācības organizēšanai

Uzdevums – videofilmas noskatīšanās un prāta vētra

Uzdevums, ar ko ir ieteicams sākt šo sadaļu, ir video stāsts par skolnieci, *Hiyab*, 2005. rež. Sala (*Sala*) <http://www.youtube.com/watch?v=tbK8K0OV6KE>. Filma ir par meiteni, kurai ir pirmā diena jaunajā skolā. Skolotājs meiteni nelaiž viņu klasē, kamēr viņa nenoņems no galvas lakatu.

Iespējamie jautājumi diskusijai par filmu (jautājumu secība ir svarīga!):

Kas aicina noņemt lakatu, pirms viņa pirmo reizi ienāk klasē?

Kā Jūs rīkotos skolnieces vietā?

Kā Jūs rīkotos skolotājas vietā?

Ja ir sarežģītas situācijas Jūsu darbā, kā Jūs rīkotos?

Kādas Jums ir bijušās situācijas – dilemmas starp klienta vajadzībām un savu pilnvaru pildīšanu?

Speciālā literatūra apmācības vadītājam

Bennett, M. (1993). Towards Ethnorelativism. A Developmental Model of Intercultural Sensitivity. In: Paige, R. (ed.). Education for the Intercultural Experience. Yarmouth. pp. 21 – 72.

Bennett, M. Castiglioni, I. (2004). Emodied Ethnocentrism and the Feeling of Culture. In. (Landis, J., Bennet, M., Bennet, J.). Handbook of Intercultural Training. Thousand Oaks. pp. 249 – 265.

Hofstede, G. (2004). Cultures and Organizations: Software of the Mind. New York, NY: McGraw-Hill.

3. Starpkultūras komunikācijas kompetence

Kursa elementa izvēles pamatojums: šī ir viena no svarīgākajām kursa sastāvdaļām. Kā tika konstatēts intervijās ar publiskā sektora darbiniekiem, klientu izcelsmes valstis atšķiras, turklāt nav

pat iespējams pateikt, ar kuru trešo valstu pārstāvjiem saskarsme ir visbiežākā – atbildes dažādās nozarēs nebūs identiskas.

Tomēr, neskatoties uz šīm atšķirībām, var īpaši izdalīt dažas valstu grupas (piemēram, Tuvie Austrumi, Kaukāzs, Balkāni): Mācot starpkultūru komunikāciju saskarsmē ar šo reģionu vai konkrētu valstu pilsoņiem, svarīgi ir ne vien piedāvāt teorētiskas zināšanas, bet iesaistīt darbiniekus aktīvā interakcijā. Kurša apmeklētājiem jāpiedāvā dažādus uzdevumus, kas palīdzēs saprast, kā veidojas stereotipi, kādēļ tie iesēžas mūsu apziņā un kā stereotipus mazināt. Jāpiedāvā arī treniņi, kad kurša apmeklētāji pilda vienu un to pašu uzdevumu grupās, pēc tam salīdzinot rezultātus.

Vadītājiem vēlams izveidot priekšstatu par to, kas ir starpkultūru kompetence, kādas ir kompetences sastāvdaļas un kā veicināt kompetences attīstību. Lingvistiskie faktori, zināšanas par konkrētu citu kultūru (statusi, rituāli, laika un telpas izjūta) un par savu kultūru atvieglo kultūru dialogu, mazina konflikta situācijas. Kāpēc tas ir svarīgi? Līdzās visiem citiem faktoriem būtiski ir panākt komunikācijas efektivitāti, izpildot gan likuma prasības, vienlaicīgi apmierinot klienta vajadzības. Tāpat jāraksturo, kādas varētu būt kultūru kategorijas (kategoriju autori E. Hols (*Hall*), *G. Hofstede Hofstede*,...).

Kompetences trīs elementi:

- 1) Afektīvais elements: Tolerance un empātija ir starpkultūru kompetences instruments un rezultāts. Komunikācijā indivīds ir vienlaicīgi gan personība, gan grupas pārstāvis (grupas pieredze).
- 2) Kognitīvais elements (zināšanas, prasmes).
- 3) Procesuālais (stratēģijas) –

Kompetenci paplašina:

- 1) Zināšanas par kontekstu;
- 2) Lingvistiskās zināšanas;
- 3) Psiholoģiskā gatavība;
- 4) Komunikatīvas prasmes
- 5) ... (citi faktori)

Idejas apmācības organizēšanai

Starpkultūru komunikācijai veltītie raksti

Kultūru kategorijas un to uztveri ir iespējams ilustrēt ar politika.lv speciāli starpkultūru komunikācijai veltītajiem rakstiem par:

- Albāniju (<http://politika.lv/article/kafiju-majas-nedzer>),
- Čīli (<http://politika.lv/article/seismiska-cile>),
- Gruziju (<http://politika.lv/article/georgia-gruzija-sakartvelo-tris-vardi-viena-valsts>)
- Horvātiju (<http://politika.lv/article/tris-bucas-horvatija>)
- Kirgizstānu (<http://politika.lv/article/kirgizstana-centralazijas-mozaika>),
- Ķīnu (<http://politika.lv/article/puka-seja>),
- Moldovu (<http://politika.lv/article/mes-moldaviem-esam-savejie>),
- Namībiju (<http://politika.lv/article/esiba-namibija>).
- Sīriju (<http://politika.lv/article/bez-steigas-sirija>),
- Turciju (<http://politika.lv/article/austrumi-ka-smalka-lieta>),

Par saskarsmi ar šo valstu pārstāvjiem iespējams arī veidot īpašus uzdevumus, lūdzot publiskā sektora darbiniekiem izlasīt rakstus un pēc tam iezīmēt iespējamus pārpratumus saskarsmē, kā arī to risināšanas iespējas!

Videostāsts par karavīru Dāvidu

Kursa apmeklētājiem tiek demonstrēta filma „*Young David*”, 2005, rež. Dabahs (*Dabach*), <http://www.youtube.com/watch?v=4RhXI4kV5wE>. Pēc filmas noskatīšanās dalībnieki tiek aicināti grupās atbildēt uz jautājumiem:

Kas ir noticis? Par ko ir filma?

Kādas informācijas pietrūkst, lai labāk saprastu filmu?

Dalībniekiem ir laiks, lai atbildētu uz jautājumiem grupās, tad tiek apkopoti grupu atbilžu rezultāti un notiek diskusija par iztrūkstošajām konteksta zināšanām.

Speciālā literatūra apmācības vadītājiem:

Berns, M. (1990). *Context of Competence: Social and Cultural Consideration in Communicative Language Teaching*. New York.

Hall, E. T. (1983). *The dance of life: The other dimension of time*. New York: Random House.

Kramsh, C. J. (1986). From Language Proficiency to Interactional Competence. *Modern Language Journal*. Vol. 70.

Magala, S. (2005). *Cross-Cultural Competence*. Routledge.

Savignon, S. (1985). Evaluation of Communicative Competence: The ACTEL Provisional Proficiency Guidelines. *Modern Language Journal*. Vol. 69.

Van der Zee, K.I. & van Oudenhoven, J.P. (2000). The Multicultural Personality Questionnaire: A Multidimensional Instrument of Multicultural Effectiveness. *European Journal of Personality*, 14, 291-309.

4. Stereotipi un aizspriedumi

Ieteicams ne vien radīt priekšstatu par to, kas ir stereotipi, bet arī detalizētāk raksturot, kā tie veidojas, kā tie mainās un kā tie ietekmē mūsu uzvedību. Apmācībā būtu jāietver šādi stereotipu dalījumi: heterostereotipi (stereotipi par citiem) un autostereotipi (par savu grupu), kā arī autostereotipu un heteostereotipu saskaņotība; pozitīvie un negatīvie stereotipi un iespēja tos mainīt (arī neskaidrība); stereotipu mazināšana (personifikācija, rekategorizācija jeb kategoriju nojaukšana, apakštipizācija jeb lielākas grupas sadalīšana mazākās grupās) caur kontaktiem un diskursīvu pieredzi.

Ieteicams stereotipu ietekmi sasaistīt ar informāciju par stereotipiem un starpkultūru komunikācijas kompetences palielināšanu.

Uzdevumi un piemēri varētu būt saistīti ar stereotipu noturīgumu. Zinot galvenās klientu grupas, ir iespējams sagatavot uzdevumus valsts sektora darbiniekiem, kas vērsti uz tieši šīm grupām raksturīgajiem stereotipiem, to, kā tie varētu valsts pārvaldes darbinieku maldināt. Šo sadaļu ir ieteicams sākt arī autostereotipu auditu (skat.tālāk).

Stāstot par aizspriedumiem, ir ieteicams to sasaistīt ar diskrimināciju, kas starpkultūru komunikācijā ir būtiska tēma. Šis atgādinājums ir īpaši svarīgs tiem valsts pārvaldes darbiniekiem, kas īsteno varas funkcijas komunikācijā ar trešo valstu klientiem (piemēram, pieņem viņiem saistošus lēmumus).

Iejas apmācības organizēšanai

Uzdevums „Stereotipu audits”

Uzdevuma mērķis: parādīt stereotipu veidošanos un stereotipu funkcijas. Dalībniekiem tiek piedāvātas nepazīstamu cilvēku fotogrāfijas. Darbinieki tiek aicināti izveidot stāstu par fotogrāfijā redzamo cilvēku. Vairāku grupu teiktais tiek salīdzināts. Uzdevuma īstenošanas gaitā tiek apspriests, kā veidojas stereotipi un aizspriedumi un kā notiek stereotipu dekonstruēšana jeb noārdīšana.

Uzdevums „Stereotipi par sevi”

Uzdevuma mērķis: atrast kopīgus stereotipus, saprast stereotipu neskaidro pusi, pārrunāt, kā veidojās stereotipi. Dalībnieku grupas tiek aicinātas identificēt vismaz piecas pozitīvas un negatīvas īpašības par savu etnisko grupu. Grupu atbildes tiek salīdzinātas.

Speciālā literatūra apmācības vadītājām

Ctangor, Ch. (ed.). (2000). Stereotypes and Prejudice: Essential Readings. Philadelphia, PA : Psychology Press.

Devine, P. G. (1989). Stereotypes and prejudice: Their automatic and controlled components. Journal of Personality and Social Psychology.

Šulmane, I., Kruks S. (2001). Latvijas mediju analīze. Daudzveidība III. Rīga: LU.

Video, kas var noderēt:

University of Richmond, lecturer by Jennifer Steele http://www.youtube.com/watch?v=Ro_slsfedIg

Simon Fraser University, lecturer by Stephen Wright on the roots of discrimination
http://www.youtube.com/watch?v=-Aoj8m_fJM

5. Verbālie un neverbālie kodi starpkultūru komunikācijā

Kursa elementa izvēles pamatojums: īpaša problēma, kas iezīmējās intervijās ar darbiniekiem: klienti bieži cenšas uz valsts iestādi ņemt līdzi „*native speakers*” jeb tos, kas pārvalda latviešu valodu. Tas var liecināt par paša klienta negatīvo pieredzi saskarsmē ar šo iestādi vai par cita atstāstītu negatīvu pieredzi. Neverbālo kodu iesaistīšana tika aktualizēta gan intervijās ar valsts pārvaldes darbiniekiem, gan īpašā novērojumā, kas tika veikts divās PMLP nodaļās.

Idejas apmācības organizēšanai

„Iesildīšanas” uzdevums „Koks”

Uzdevuma mērķis: parādīt, ka arī vienā kultūrlingvistiskā vidē var eksistēt dažāda izpratne par vienu priekšmetu. Apmācības vadītājs lūdz dalībniekus uzzīmēt koku un pacelt savu zīmējumu tā, lai redz arī citi. Parasti koku sugas ir dažādas, tie dažādi izskatās, mēdz parādīties arī citi priekšmeti. Tas varētu būt labs sākums, lai akcentētu dažādu laika un telpas izjūtu valodās, parādīt, kā dzimuma esamība valodā ietekmē arī zīmju iesaistīšanu kultūrvidē.

Uzdevums „Valodas kompetence”

Uzdevuma mērķis: Saprast ko nozīme lingvistiskā kompetence un kā tā tiek sasniegta. Noklausīties interviju par valodas kompetenci ar Amandu Galsvorsu (Galsworthy), kas bija Ž. Širāka un N. Sarkozi tulks (<http://www.bbc.co.uk/programmes/p008p34g>)

Veicināt diskusiju ar jautājumiem: kas ir valodas kompetence? Kā uzlabot valodas kompetenci? Kādas problēmas var rasties?

Uzdevums „Lomu spēle - darbs ar tulku”

Uzdevuma mērķis: intervijā ar darbiniekiem tika secināts, ka komunikācijā ar klientiem bieži tiek pieaicināti tā dēvētie starpnieki. Taču starpnieka lomas ir dažādas. Kursa apmeklētājiem tiek piedāvāts izspēlēt situāciju ar tulku un izvērtēt komunikācijas efektivitāti.

Pēc uzdevuma izpildīšanas var tikt piedāvāts noskatīties īsu pamācību darbam ar tulku: (http://www.youtube.com/watch?v=cX_krmqsWJ0)

Jautājumi diskusijai:

Kādi ieteikumi Jums liekas svarīgi, kāpēc?

Kādas priekšrocības Jūs saskatāt, izmantojot tulku palīdzību?

Kādus šķēršļus Jūs saskatāt, izmantojot tulku palīdzību?

Uzdevums „Žesti”

Uzdevuma mērķis: demonstrēt, kā ir iespējams manipulēt ne vien ar žestiem, bet arī ar informāciju par žestiem (stereotipi par žestiem kultūrās).

Dalībniekiem tiek piedāvāts noskatīties videostāstu

<http://www.youtube.com/watch?v=OWFPHW7BCCI> par žestu valodu un pārrunāt savu pieredzi ar klientiem neverbālas komunikācijas ziņā. Tiek diskutēts par 2-3 gadījumiem. Apmācības vadītājs aicina dalīties ar pieredzi par distances ievērošanu, pieskārieniem dažādās kultūrās (klientu) unapģērbu.

Situācijas izspēle un analīze „Darbs ar klientiem: obligātās prasības”

Uzdevuma mērķis: veicināt stratēģiju pārrunāšanu un gatavošanās neparastu situāciju risināšanai ar klientiem.

Tiek piedāvāta situācija, kad darbiniekam ir nepieciešams nofotografēt klientu vai noņemt pirkstu nospiedumus, taču klients atsākas noņemt galvassegu vai cimds. Darbs notiek grupās. Turpinājumā notiek diskusija un darbinieki apmainās ar viedokļiem

Speciālā literatūra apmācības vadītājām

Ting-Toomey, S. (1999). *Communication Across Cultures*. New York, NY: Guilford Press.

6. Migrācija: klienti un kultūras apmācība

Kursa elementa izvēles pamatojums: darbiniekiem ir svarīgi saprast, kā migrācija, tās dažādās stadijas var ietekmēt klienta uzvedību. Neskatoties uz to, ka šī ir īpaši svarīga un sarežģīta tēma (par migrāciju pašu par sevi ir iespējams novadīt atsevišķu kursu!), migrācijas pamatjautājumus ir svarīgi iezīmēt arī starpkultūru komunikāciju kursā, jo tas palīdzēs labāk saprast klientus un viņu komunikāciju.

Ieteicams sākt ar kultūršoka aplūkošanu – kas tas ir, kā tas izpaužas (skat. ieteicamā literatūra!) Neskatoties uz to, ka teorija par kultūršoku tika radīta pirms gandrīz 50 gadiem, tā joprojām ir aktuāla. Īpaši zināšanas par šīs teorijas fāzēm var palīdzēt kursa apmeklētājiem risināt sarežģītas situācijas. Šī sadaļa ļauj vēlreiz akcentēt etnocentrisma bīstamību starpkultūru komunikācijā. Galvenās metodes: videostāstu analīze un diskusija.

Idejas apmācības organizēšanai

Uzdevums – „Migrācijas fāzes”

Uzdevuma mērķis: veicināt iejušanās situācijas, kas ļaus labāk saprast klientus. Dalībniekiem tiek piedāvāts noskatīties filmu par migrācijas fāzēm (par turkiem Vācijā). Filmai seko „pirmo emociju” diskusija. Uzdevumam seko otrā daļa par vīzu saņemšanu un imigrantu dzīvi klientu acīm *Nachtshieft* (Montellano) (2006). Tā ir filma par imigrantiem Beļģijā un rasismu.

Par šo tēmu ir iespējams piedāvāt arī stāstus (rakstiski un videosižetu veidā) par imigrantu dzīvi Latvijā. Piemēram: „*Чайнатаун под Елгавой*” (TB5) http://www.tvnet.lv/online_tv/27712

Speciālā literatūra apmācības vadītājām

Oberg, K. (1960). Culture shock and the problems of adjustment to new cultural environments. *Practical Anthropology*, 7.

Martin, J. N., & Harrell, T. (2004). Intercultural re-entry of students and professionals: Theory and practice. In D. Landis, J. M. Bennett, & M. J. Bennett (Eds.), *Handbook of intercultural training*, 3rd ed. Thousand Oaks, CA: Sage.

Storti, C. (2001). *The art of crossing cultures*, 2nd ed. Yarmouth, ME: Intercultural Press.

Cherbosque, J., L. Gardenswartz, and A. Rowe. (2009). *Emotional Intelligence for Managing Results in a Diverse World: The Hard Truth About Soft Skills in the Workplace*. Mountain View, CA: Davis-Black Publishing.

Druskat, V. U., and S. B. Wolff. (2001, March). *Building the Emotional Intelligence of Groups*. Harvard Business Review. Cambridge, MA: Harvard University.

Kim, Y. Y. (2001). *Becoming intercultural: An integrative theory of communication and cross-cultural adaptation*. Thousand Oaks, CA: sage.

Kursa noslēgumā

Ņemot vērā to, ka kursa pašā sākumā tika definēti apmācības mērķi, ir vērts uzdot jautājumus, kas neprasa tūlītēju reakciju:

Jautājumi rezultātu definēšanai:

- Vai šī apmācība bija Jums noderīga?
- Vai Jūs turpināsiet pilnveidot savas prasmes?
- Vai Jūsu attieksme pret klientiem mainīsies? Ko Jūs gribētu mainīt savā attieksmē?
- Vai Jūs apspriedīsiet sarežģītas situācijas ar saviem kolēģiem?

Kursa noslēgumā ir ieteicams vēlreiz atgādināt par rekomendācijām darbā ar citu kultūru pārstāvjiem:

- Labi zināt sevi, savu kultūru!
- Būt ieinteresētiem!
- Būt pacietīgiem!
- Vākt informāciju!
- Atzīt savas kļūdas!
- Būt mierīgiem nezināmās situācijās!
- Uzmanīgi klausīties, pārjautāt!
- Meklēt risinājumus!

Izvērstākus padomus veiksmīgai starpkultūru komunikācijai var atrast Solvitas Denisas-Liepnieces rakstā portālam politika.lv (<http://politika.lv/article/padomi-veiksmigai-starpkulturu-komunikacijai>)

Mājas uzdevums: Rekomendēt no starpkultūru komunikācijas skatu punkta noskatīties filmu „Avatars” (*Avatar*), režisors – Dž. Kamerons (*Cameron*) vai filmu „Lost in translation” S. Kopolā (*Coppola*).

Ieteicamā literatūra apmācības vadītājiem par starpkultūras komunikācijas apmācību organizēšanu

Fowler, S., and M. Mumford (Eds.) (1999). *Intercultural Sourcebook: Cross-Cultural Training Methods*. V. 2. Yarmouth, ME: Intercultural Press.

Deardorff, D. (Ed.). (2009). *The Sage Handbook of Intercultural Competence*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Olson, C., M. Green, and B. A. Hill. (2006). *A Handbook for Advancing Comprehensive Internationalization: What Institutions Can Do and What Students Should Learn*. Washington, DC: American Council on Education.

Paige, R. M. (2004). Instrumentation in Intercultural Training. In D. Landis, J. M. Bennett, and M. J. Bennett (Eds.), *Handbook of Intercultural Training* (3rd ed., pp. 85-128). Thousand Oaks, CA: Sage

Singelis, T. M. (Ed.). (1998). *Teaching About Culture, Ethnicity, and Diversity: Exercises and Planned Activities*. Thousand Oaks, CA: Sage.