

จิตวิทยาเพื่อการทำงานข้ามวัฒนธรรม

■ ดร. นวพลละออ สุภาพล

ปัญหาการปฏิสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรมเพื่อการทำงาน

ปัจจุบันการติดต่อข้ามวัฒนธรรมระหว่างบุคคลเพื่อการปฏิบัติงานมีเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากผลของบูรณาการทางการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ รวมทั้งความร่วมมือระหว่างชาติในการให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคมีมากขึ้น และจากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ที่มีวัฒนธรรมต่างกัน แต่ต้องมาทำงานร่วมกัน พบว่าบุคคลดังกล่าวมีปัญหาหลายประการ เช่น การปรับตัวเข้ากันไม่ได้โดยเฉพะอาการหนึ่งที่เกิดขึ้นเสมอๆ คือ “การตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม” (culture shock) ซึ่งเป็นอาการทางจิตใจ ลักษณะที่สำคัญ คือ มีความวิตกกังวล เก็บกดเศร้าซึม และเก็บตัวจากบุคคลอื่น แม้ในบุคคลที่ไม่มีผลกระทบจากอาการนี้ก็พบว่าการทำงานในหน้าที่หรือการปฏิบัติภาระงานที่ได้รับมอบหมายก่อให้เกิดความคับข้องใจ และรู้สึกยุ่งยากลำบากใจ เป็นต้น สาเหตุของความรู้สึกทางจิตใจเหล่านี้ประกอบด้วยปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นเรื่องสำคัญ นอกจากนี้ยังต้องประสบกับสิ่งที่ไม่เข้าใจอื่นๆ คือกฎระเบียบแบบแผนนัยของความหมายต่างๆ เช่น การไม่เข้าใจนัยของพฤติกรรมซึ่งไม่ได้สื่อความหมายออกมาเป็น วาจาหรือปัญหาด้านมารยาทต่างๆ เช่น ควรปฏิเสช

อย่างไรจึงจะไม่เสียความรู้สึกที่ดีต่อกัน และในสถานการณ์ใดที่การติเตียนก่อให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับการดูถูกซึ่งทำให้ไม่พอใจ เป็นต้น สาเหตุของปัญหาเหล่านี้ก็คือ สมาชิกที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมต่างกันย่อมมีหลายสิ่งหลายอย่างต่างกัน เช่น มีระบบค่านิยมต่างกัน ฯลฯ ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อลักษณะนิสัยและพฤติกรรมทั้งผลที่เกิดขึ้นจากการสื่อความที่ไม่ตรงกัน

การฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมวิธีการทางจิตวิทยาเพื่อการทำงานข้ามวัฒนธรรม

เมื่อกล่าวถึงคำว่า “วัฒนธรรม” ความหมายที่สั้นที่สุด คือ ส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น ซึ่งมีทั้งวัฒนธรรมภววิสัย (objective culture) เช่น เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และวัฒนธรรมจิตวิสัย (subjective culture) ซึ่งเป็นจิตลักษณะของการมองหรือการรับรู้สิ่งแวดล้อมทางสังคมของบุคคล สิ่งนี้รวมถึงปทัสฐาน บทบาท ค่านิยม กฎหมาย ความคาดหวังในพฤติกรรม และความเข้าใจในเหตุผลของพฤติกรรม วัฒนธรรมทั้งสองประเภทนี้นักจิตวิทยาได้ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมจิตวิสัยว่าส่วนสำคัญกับการปฏิสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรม โดยได้กล่าวถึงความเกี่ยวข้องของวัฒนธรรมด้านนี้กับ

พฤติกรรมไว้ว่า วัฒนธรรมจิตวิสัยทำหน้าที่สำคัญในการกำหนดแรงเสริม และทำให้บุคคลมีการจำแนกแยกแยะคำสั่งสอนแนะนำต่างๆ เพื่อการปฏิบัติ และเกิดการรับรู้ในการเลือกสำหรับเป็นแนวทางในการแสดงพฤติกรรม เป็นโครงสร้างเฉพาะของความรู้ ความเข้าใจ และลักษณะนิสัยของบุคคล รวมถึงพฤติกรรมมุ่งกระทำ ซึ่งเป็นผลให้เกิดการปฏิบัติจริง วัฒนธรรมจิตวิสัยของคนสองกลุ่มจะไม่ตรงกัน เพราะบุคคลแต่ละกลุ่มจะมีวิถีทางที่จะรับรู้และตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคมของตน กล่าวได้ว่า วัฒนธรรมจิตวิสัยเป็นวัฒนธรรมที่ขึ้นอยู่กับความคิดและความเข้าใจของคนแต่ละกลุ่มที่จะรับรู้สิ่งแวดล้อมทางสังคมของเขา ฉะนั้น บุคคลสองคนซึ่งมาจากวัฒนธรรมต่างกันจึงมีทัศนคติ และความคิดต่อเหตุการณ์ต่างๆ หรือความคาดหวังในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วยเหตุผลที่แตกต่างกันในสาเหตุของพฤติกรรม วัฒนธรรมจิตวิสัยจึงได้รับการเน้นมากในการติดต่อระหว่างบุคคลที่มีวัฒนธรรมเดียวกัน ปัญหาความแตกต่างในวัฒนธรรมจิตวิสัยก็เกิดขึ้นได้เช่นกัน เพราะแต่ละคนอาจมีความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ และการให้เหตุผลในพฤติกรรมแตกต่างกันได้ ฉะนั้น วัฒนธรรมจิตวิสัยจึงขึ้นอยู่กับความแตกต่างของกลุ่มและ/หรือความแตกต่างระหว่างบุคคล และเมื่อกล่าวถึงความแตกต่างของวัฒนธรรมในบริบทของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะหมายถึงความแตกต่างในวัฒนธรรมจิตวิสัย นักจิตวิทยามักเรียกสั้นๆ ว่าวัฒนธรรม (culture) ซึ่งเป็นที่เข้าใจกันว่าเป็นวัฒนธรรมจิตวิสัย และในที่นี้เมื่อกล่าวคำว่าวัฒนธรรมจะหมายถึงวัฒนธรรมจิตวิสัยนั่นเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้นว่าการติดต่อข้าม

วัฒนธรรมเพื่อการทำงานได้ก่อให้เกิดปัญหาหลายประการซึ่งเป็นผลกระทบให้ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน ดังนั้น นักจิตวิทยาที่สนใจเรื่องนี้จึงได้คิดหาวิธีแก้ปัญหาโดยใช้วิธีการทางจิตวิทยา และพบว่าการใช้วิธีฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรม ได้รับความสำเร็จอย่างยิ่งในการพัฒนาบุคคลให้มีความสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการฝึกเน้นให้มีทักษะในการติดต่อเกี่ยวข้องกับและเข้าใจเหตุผลในการแสดงพฤติกรรมของผู้อื่น ลดความรู้สึกรังเกียจและความรู้สึกแปลกปลอม นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกป้องกันมิให้บุคคลนำความรู้ความเข้าใจเดิมของตนไปใช้อย่างไม่เหมาะสมกับบุคคลอื่น มีความสามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา และลดการยึดตัวเองเป็นศูนย์กลางเป็นต้น การฝึกทักษะดังกล่าวนี้เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งอยู่บนหลักการของโปรแกรมการสร้างสถานการณ์จำลอง ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนแรก ให้ผู้เข้าฝึกอ่านเรื่องเป็นตอนๆ เกี่ยวกับปัญหาการมีปฏิสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรม ซึ่งเป็นปัญหาต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและเกิดความคิดขัดแย้งทางวัฒนธรรม เหตุการณ์ในเรื่องแต่ละตอนเรียกว่าเหตุการณ์วิกฤต ซึ่งสร้างขึ้นโดยใช้กรอบทฤษฎีความแตกต่างของวัฒนธรรม เป็นเรื่องที่แสดงถึงวัฒนธรรมจิตวิสัยของกลุ่มบุคคลในกลุ่มเป้าหมายเพื่อฝึกให้ผู้เข้าฝึกสามารถวิเคราะห์เหตุผลในการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในวัฒนธรรมเป้าหมายได้ถูกต้อง โดยใช้แนวทางจากทฤษฎีบทบาท ส่วนที่สอง เป็นคำตอบจำนวน 4 คำตอบให้เลือก โดยมีคำตอบที่ถูกต้องเพียงข้อเดียว ส่วนคำตอบอีกสามข้อผิด การตอบก็คือให้ผู้เข้ารับการฝึกพิจารณา พฤติกรรมที่กล่าวไว้ในเหตุการณ์วิกฤต แล้วตัดสินจากความ

เข้าใจในแต่ละคำตอบเพื่อเลือกคำตอบที่อธิบาย เหตุผลได้ถูกต้องที่สุด ส่วนที่สามเป็นผลย้อนกลับเมื่อเลือกคำตอบข้อใดแล้วให้ไปดูผลย้อนกลับของข้อที่เลือกนั้นว่าถูกต้องหรือไม่ ถ้าข้อที่เลือกนั้นถูกต้อง ก็จะได้รับการยอมรับว่าถูกต้อง แต่ถ้าคำตอบที่เลือกนั้น “ผิด” ก็จะได้รับคำสั่งให้กลับไปอ่าน เหตุการณ์วิกฤตและเลือกคำตอบใหม่ จนกว่าจะได้ คำตอบที่ถูกต้อง การใช้วิธีดังกล่าวนี้เป็นการ “เสริมแรง” ให้ผู้เข้าฝึกสร้าง “เหตุผลเหมือนกัน” กับกลุ่ม คนในวัฒนธรรมเป้าหมาย โดยมีฐานคิดว่าบุคคลจะ เลือกคำตอบโดยแปลความหมายข้อความในคำ ตอบจากสถานการณ์การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมและเลือกข้อที่เป็นสาเหตุของการกระทำ (พฤติกรรม) โดยใช้การตัดสินใจบางประการในการ เลือกคำตอบที่มีอยู่ทั้งหมดสี่ข้อ

แนวความคิดทางทฤษฎีในการสร้างชุดฝึกทักษะในการรับ วัฒนธรรม

ชุดฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรม ซึ่งประกอบด้วยเหตุการณ์วิกฤตต่างๆ นั้นสร้างขึ้นจากมิติต่างๆ ของความแตกต่างในวัฒนธรรมที่มีรากฐานมาจาก ทฤษฎีความแตกต่างของวัฒนธรรมในพฤติกรรม สังคม ซึ่งจากการศึกษาปรากฏว่าบุคคลไม่ว่าจะอยู่ใน สังคมใดหรือเชื้อชาติใดมีความแตกต่างของ วัฒนธรรมที่เป็นพื้นฐานอยู่ 3 มิติ คือ ความแตกต่าง ในการรับรู้ยุทธวิธีของกระบวนการจัดข้อสนเทศ และโครงสร้างความคิด ฉะนั้นผู้เข้าฝึกทักษะในการ รับวัฒนธรรมต้องเรียนรู้มิติเหล่านี้ของกลุ่มหรือ บุคคลเป้าหมายจากสถานการณ์จำลอง แต่ละมิติ รายละเอียดดังนี้

มิติแรก ความแตกต่างในการรับรู้ ความแตก

ต่างในการรับรู้ที่สำคัญมี 4 ประการ คือ

ประการแรก การให้ความสำคัญในตัวบุคคล หรือให้ความสำคัญในพฤติกรรมของบุคคลวัฒนธรรม ที่ถือว่าพฤติกรรมของบุคคลมีความสำคัญจะเน้น ด้านคุณสมบัติต่างๆ เช่น ความสามารถ สติปัญญา ระดับของกิจกรรม ความเป็นอิสระ และความคิด สร้างสรรค์ เป็นต้น ส่วนวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญ ในตัวบุคคลจะเน้นคุณสมบัติอื่นๆ เช่น วงศ์ตระกูล สถานภาพทางสังคมการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของ กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เป็นต้น

ประการที่สอง การรับรู้ว่าเป็นสมาชิกกลุ่ม เดียวกันหรือคนละกลุ่ม การรับรู้ว่าเป็นสมาชิกกลุ่ม เดียวกันทำให้เกิดความไว้วางใจ ให้ความร่วมมือ มีความเสียสละ เป็นต้น ลักษณะครอบครัวนิยมเป็น ตัวอย่างที่แสดงถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ภายในครอบครัว และจะเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นนอก ครอบครัวยิ่งเล็กน้อย ส่วนในวัฒนธรรมที่มีระบบ ครอบครัwt่ำสถาบันนอกครอบครัว เช่น โรงเรียน จะทำหน้าที่สำคัญเพื่อให้การอบรมทางสังคมเป็นต้น

ประการที่สาม ความแตกต่างด้านอายุ วัฒนธรรมแบบดั้งเดิมผู้ที่มีอายุแก่กว่าจะได้รับการ นับถือมากกว่าคนอายุน้อย โดยไม่สัมพันธ์กับ ลักษณะอื่นๆ เช่น อาชีพ

ประการที่สี่ ความแตกต่างทางเพศ บาง วัฒนธรรมให้ความสำคัญทั้งสองเพศ แต่บาง วัฒนธรรมให้ความสำคัญเพียงเพศใดเพศหนึ่ง ความ แตกต่างทางเพศยังเห็นได้จากการแบ่งแยกระหว่าง เพศ คือชายอยู่ส่วนชาย หญิงอยู่ส่วนหญิง ใน วัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญแก่เพศชายสูงจะให้ความสำคัญ กับความก้าวหน้าของบุคคลและการทำมา หากิน ส่วนที่ให้ความสำคัญกับเพศหญิงสูง จะเน้น

การให้บริการและการมีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่สวยงาม

มิติที่สอง ความแตกต่างในยุทธวิธีของกระบวนการจัดซื้อสินค้า ซึ่งมีความแตกต่างกัน 4 ประการคือ

ประการแรก เป็นความแตกต่างของวัฒนธรรมในเรื่องอุดมการณ์นิยมกับปฏิบัตินิยม กล่าวคือบุคคลในบางวัฒนธรรมเป็นนักอุดมการณ์ แต่บุคคลในบางวัฒนธรรมเป็นนักปฏิบัตินิยม ซึ่งบุคคลประเภทหลังนี้จะพบในวัฒนธรรม 2 ลักษณะ คือ วัฒนธรรมก่อนอุตสาหกรรม และวัฒนธรรมหลังอุตสาหกรรม

ประการที่สอง ความแตกต่างของวัฒนธรรมในเรื่องภาษา คือ วัฒนธรรมที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ (Associative Culture) กับวัฒนธรรมนามธรรม (Abstractive Culture) วัฒนธรรมเชื่อมโยงความสัมพันธ์จะไม่ใช้คำพูดตรงไปตรงมา แม้สิ่งที่พูดนั้นจะเป็นนามธรรมเข้าใจได้ชัดเจนก็ตาม มักใช้ภาษากวี ส่วนวัฒนธรรมนามธรรมจะใช้คำพูดที่เป็นวิทยาศาสตร์ และมีการพูดแยกแยะสิ่งต่างๆ ออกจากกันอย่างชัดเจน

ประการที่สาม ความแตกต่างในเรื่องของการใช้กรอบอ้างอิงในความคิดกับการมีอิสระจากกรอบอ้างอิง วัฒนธรรมที่ใช้กรอบอ้างอิงในการคิดเป็นวัฒนธรรมที่เน้นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ส่วนวัฒนธรรมที่มีอิสระจากกรอบอ้างอิงเน้นในเรื่องนามธรรม จากการศึกษาพบว่าบุคคลที่ใช้กรอบอ้างอิงในการคิดจะรับรู้ไวต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และยึดในตัวบุคคล ส่วนบุคคลที่มีอิสระจากกรอบอ้างอิงในการคิดมีความสามารถในการวิเคราะห์ สิ่งเข้าได้มากกว่าบุคคลประเภทแรก

ประการที่สี่ ความแตกต่างข้อสุดท้ายในมิตินี้

คือ ความแตกต่างในความไวในการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สังคมที่มีลักษณะพึ่งพาอาศัยกันสูง บุคคลมักใช้เวลาส่วนใหญ่คิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สังคมเช่นนี้จะให้ค่านิยมอย่างมากกับกลุ่มและหน้ากากสังคม

มิติที่สาม ความแตกต่างในโครงสร้างความคิด ความแตกต่างในมิตินี้มี 2 ประเด็น คือ การรับรู้ในอัตมโนทัศน์กับการจำแนกแยกแยะกลุ่มที่ต่างออกไป กล่าวคือ ในบางวัฒนธรรมบุคคลมีอัตมโนทัศน์ว่าตนเองมีอำนาจ เป็นคนแคล่วคล่องว่องไว ฯลฯ แต่ในบางวัฒนธรรมความรู้สึกนี้มีน้อย อีกประเด็นหนึ่งคือการจำแนกแยกแยะบุคคล หมายถึง การให้ความสำคัญในเชื้อชาติ ชั้นสังคม ศาสนา อายุ เพศ ฯลฯ โดยให้ความสำคัญสิ่งเหล่านี้ในแง่ที่เป็นตัวแปรแสดงความแตกต่างระหว่างบุคคล บางวัฒนธรรมมีการจำแนกแยกแยะสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่กล่าวไว้ข้างต้นสูง

ความแตกต่างของวัฒนธรรมทั้ง 3 มิติ นี้ ในเนื้อหาของชุดฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมจำเป็นต้องมีข้อความแสดงไว้เพื่อประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของผู้เข้าฝึก ในการเข้าใจเหตุผลในการแสดงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย

นอกจากมิติ 3 ประการข้างต้นแล้ว นักจิตวิทยาได้เสนอแนะเพิ่มเติมว่าเนื้อหาของชุดฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมยังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบด้านค่านิยมเพิ่มเข้ามาอีกด้วย เพราะแต่ละกลุ่มย่อมมีค่านิยมไม่เหมือนกัน ฉะนั้น การเข้าใจค่านิยมร่วมกับมิติของความแตกต่างทางวัฒนธรรมย่อมทำให้การให้เหตุผลในพฤติกรรมสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ความแตกต่างของค่านิยมกับการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรม

ค่านิยม หมายถึง ความโน้มเอียงของความคิด หรือการกระทำที่เฉพาะเจาะจงไปตามความคิด หรือความเชื่อที่ตนเห็นว่าสำคัญ ความแตกต่างของค่านิยมในวัฒนธรรมต่างๆ ซึ่งจะต้องให้ผู้ฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมเรียนรู้มี 7 ประการ ดังนี้

ประการแรก ค่านิยมที่เชื่อในสิ่งที่ติดตัวมา แต่กำเนิดของมนุษย์ว่าดีหรือเลว หรือไม่ดีและไม่เลว และสิ่งเหล่านี้เปลี่ยนแปลงได้หรือไม่ บุคคลที่เชื่อว่าการกระทำของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไม่ได้ ฉะนั้น บุคคลจึงไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ได้ ผู้ที่อยู่ในวัฒนธรรมเช่นนี้จะมีลักษณะไม่ไว้วางใจผู้อื่น แต่ในบางวัฒนธรรมมีความคิดที่มนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงได้ สังคมเช่นนี้จะมีการลงทุนเพื่อการศึกษา เพื่อใช้การศึกษาเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลง ส่วนสังคมที่มองว่ามนุษย์เปลี่ยนแปลงไม่ได้จะให้ความสำคัญเพียงเล็กน้อยในการลงทุนทางการศึกษา

ประการที่สอง ค่านิยมเกี่ยวกับความโน้มเอียงที่จะควบคุมธรรมชาติ หรือประสานชีวิตกับธรรมชาติ หรืออยู่ภายใต้ธรรมชาติ ในวัฒนธรรมที่เห็นว่ามนุษย์เป็นผู้ควบคุมธรรมชาติ บุคคลมีลักษณะชอบแก้ปัญหาหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมซึ่งพบมากที่สุด ในสังคมยุโรปและอเมริกา ส่วนค่านิยมประสานชีวิตกับธรรมชาติ ความคิดนี้มีอยู่ในวัฒนธรรมลาตินอเมริกาทั้งหลาย วัฒนธรรม ซึ่งถือว่าการดำรงชีวิตร่วมกับธรรมชาติเป็นสิ่งสำคัญ ความสมดุลและการประสานชีวิตโดยไม่ละเมิดธรรมชาติ จึงเป็นค่านิยม ส่วนค่านิยมที่อยู่ภายใต้ธรรมชาติ คือการที่บุคคลอยู่เฉยๆ ไม่ต่อสู้หรือมีความอดทนต่อสภาพการณ์ต่างๆ ของธรรมชาติ ซึ่งตรงกันข้ามกับความเป็นนายควบคุมธรรมชาติ ลักษณะทั้งสองนี้เปรียบได้กับการควบคุมจากสิ่ง

แวดล้อมภายนอกกับการควบคุมตนเอง

ประการที่สาม การให้ความสำคัญกับเวลาในบางวัฒนธรรมถือว่าเวลาเป็นสิ่งสำคัญ เช่น ในวัฒนธรรมอุตสาหกรรม แต่ในอีกหลายๆ วัฒนธรรมถือว่ามีความสำคัญน้อย ตัวอย่างคือ วัฒนธรรมรอบๆ ทะเลเมดิเตอร์เรเนียน เช่น คนลาตินอเมริกาที่มีความรู้สึกว่าคุณไม่ควรเป็นทาสของเวลา แต่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลควรมาก่อน ลักษณะเช่นนี้พบในคนกรีกเช่นกัน

ประการที่สี่ ค่านิยมเกี่ยวกับการให้ความสำคัญในพฤติกรรม ตัวบุคคล หรือตำแหน่งที่บุคคลกำลังจะได้รับสถานภาพ วัฒนธรรมตะวันตกมีค่านิยมในการกระทำของบุคคลตัวอย่าง เช่น คนอเมริกาเหนือจะตัดสินบุคคลจากการกระทำเป็นสำคัญ แต่ในอีกหลายๆ วัฒนธรรมจะมองว่าบุคคลเป็นใครและบุคคลนั้นกำลังจะเป็นอะไร เป็นต้น

ประการที่ห้า ค่านิยมในเรื่องปัจเจกนิยมกับคตินิยมหมู่ ปัจเจกนิยมเป็นค่านิยมที่ให้ความสำคัญในปัจเจกบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลมีความพอใจที่จะเป็นอิสระจากกลุ่ม ต้องการเวลาส่วนตัวต้องการสิ่งที่ท้าทาย ถือว่าความพอใจเป็นสิ่งที่ดีที่สุด เช่น ความสุข ความรัก และความมั่นคงปลอดภัย ส่วนคตินิยมหมู่เป็นค่านิยมที่รวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลางเป็นเจ้าของร่วมกัน จึงมีความพอใจในการพึ่งพาค้ำชูซึ่งกันและกัน และถ้ามีความรุนแรงสูงบุคคลอาจจะไม่สามารถแยกเอกลักษณ์ของตนออกจาก กลุ่มบุคคลจะผูกติดอยู่กับบทบาทต่างๆ ภายในกลุ่ม และพฤติกรรมก็จะเป็นไปตามบทบาทนั้น ความสัมพันธ์กับผู้อื่นประกอบด้วยบทบาทต่างๆ เช่น ลูกกับพ่อ ราษฎรกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ฯลฯ

ประการที่หก ค่านิยมด้านความห่างกันของอำนาจ ค่านิยมนี้แสดงออกโดยมีระดับอำนาจ



ระหว่างบุคคลต่างๆ ไม่เท่ากัน เช่น คนรวยกับคนจน หัวหน้าที่ับลูกน้อง เป็นต้น ในวัฒนธรรมที่มีความห่างกันและอำนาจสูง บุคคลที่อยู่ในสถานภาพต่ำกว่าจะมีความวิตกกังวลสูง จากการศึกษาพบว่าประเทศที่มีความห่างของอำนาจสูง คือ ฟิลิปปินส์ และลาตินอเมริกา ส่วนอิตาลีและอเมริกาปานกลาง ส่วนประเทศที่มีน้อยที่สุด คือ ออสเตรเลียและกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย

ประการที่เจ็ด ค่านิยมด้านความต้องการความรู้สึกมั่นคง ในหลายๆ วัฒนธรรม บุคคลมีความต้องการความมั่นคงทางจิตใจสูง ทำให้มีพฤติกรรมต่างๆ เพื่อหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล เช่น ผลการศึกษาพบว่าคนกรีกและญี่ปุ่นมีความต้องการความมั่นคงทางจิตใจสูง แต่บางวัฒนธรรมมีความต้องการดังกล่าวต่ำ เช่น จากการศึกษาพบในคนฮ่องกง สิงคโปร์และสแกนดิเนเวีย เป็นต้น

จากหลักการทางทฤษฎีเกี่ยวกับความแตกต่างของวัฒนธรรมซึ่งประกอบด้วยมิติที่สำคัญๆ ดังกล่าวแล้วข้างต้น ร่วมกับความแตกต่างในค่านิยม ทั้งเจ็ดประการ การฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรม ผู้เข้าฝึกจำเป็นต้องเรียนรู้ถึงความแตกต่างเหล่านี้

ฉะนั้นเนื้อหาของเหตุการณ์วิกฤตจึงต้องมีสถานการณ์จำลองที่แสดงความแตกต่างของวัฒนธรรมและค่านิยม โดยเหตุการณ์บรรยายถึงความเกี่ยวข้องของบุคคลกับผู้อื่น ในทำนองว่า ใคร ทำอะไร กับใคร ที่ไหน เพื่อให้ผู้เข้าฝึกได้เรียนรู้ และมีความไวในการสังเกตเหตุการณ์ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับกลุ่มเป้าหมายใน

สถานการณ์จริงของการทำงานร่วมกัน

ตัวอย่างเหตุการณ์วิกฤต

การเสนอโครงการพัฒนาหลักสูตร

เมื่อครูใหญ่ได้เชิญคณะครูที่ทำงานเกี่ยวกับโครงการพัฒนาหลักสูตรมาประชุม สมบัติซึ่งเป็นครูที่โรงเรียนนี้มาเป็นเวลา 2 ปีแล้ว ได้อ่านและทำความเข้าใจเค้าโครงวิชาคณิตศาสตร์ของเขา มาล่วงหน้าเพื่อชี้แจงและตอบคำถาม เค้าโครงนี้เขาจะเสนอต่อที่ประชุมเพื่อบรรจุไว้ในหลักสูตรของโรงเรียน

เจ็ดเป็นเพื่อนสนิทกับสมบัติได้รับเชิญเข้าประชุมด้วย ครูใหญ่ขอให้สมบัติเสนอเค้าโครงของเขาแก่ที่ประชุม ปรากฏว่าเค้าโครงผ่านโดยไม่มีการแก้ไขมากนัก และได้รับความเห็นชอบที่จะดำเนินงานขั้นต่อไปเท่าที่จะทำได้ และในขั้นสุดท้ายก็ให้นำไปใช้ได้จริง การพิจารณาเรื่องนี้ใช้เวลาน้อยกว่าที่คิดไว้ จากนั้นครูใหญ่จึงให้เจ็ดพูดสั้นๆ เกี่ยวกับโครงการพัฒนาหลักสูตรอีกหลักสูตรหนึ่ง ซึ่งเขาเป็นผู้ดำเนินการ และได้นำเสนอในการประชุมนี้เป็นครั้งแรก ผู้เข้าประชุมส่วนใหญ่เข้าใจในโครงการ

นี่เจ็ดได้กล่าวถึงโครงร่างย่อๆของความคิดของเขา สมบัติได้ซักถามบางประเด็นซึ่งค่อนข้างยากในการตอบ ทำให้เจ็ดต้องคิดหนักในการตอบข้อซักถามนี้เพื่อไม่ให้ขัดแย้งกับแนวความคิดในตอนต้นๆ ของเขา ต่อจากนั้น ครูใหญ่ได้สั่งให้ปิดการประชุม เจ็ดก็หันมาบอกสมบัติว่าเขาไม่สามารถไปรับประทานอาหารเย็นตามที่นัดไว้ในตอนแรกได้แล้ว

สมบัติรู้สึกงงต่อการบอกเลิกนัดของเจ็ด และดูเหมือนว่าเจ็ดอารมณ์เสียในขณะที่บอกเลิกนัดกับสมบัติ

คำตอบ 4 ข้อ เหล่านี้ ข้อใดแสดงเหตุผลการบอกเลิกนัดไปรับประทานอาหารเย็นของเจ็ด

(1) เจ็ดต้องการไปหาข้อมูลในห้องสมุดเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะปกป้องเค้าโครงของโครงการของเขาในการประชุมครั้งต่อไป (เลือกข้อนี้อ่านต่อหน้า ก*)

(2) เจ็ดอิจฉาเค้าโครงของสมบัติที่ผ่านการพิจารณา สามารถดำเนินงานขั้นต่อไปได้ และจะนำไปใช้ โดยไม่ต้องปรับปรุงแก้ไขมากนัก (เลือกข้อนี้อ่านต่อหน้า ข)

(3) ในการประชุมครั้งนี้ เจ็ดรู้สึกว่าสมบัติไม่คำนึงถึงความเป็นเพื่อน (เลือกข้อนี้อ่านต่อหน้า ค)

(4) ครูใหญ่บอกให้เจ็ดปรับปรุงเค้าโครงของเขาให้ชัดเจนมากขึ้น (เลือกข้อนี้อ่านต่อหน้า ง)

(*ในชุดฝึกคำตอบแต่ละข้ออยู่แต่ละแผ่น เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้เข้าฝึกอ่านคำตอบทั้ง 4 ข้อ ได้ในเวลาเดียวกัน)

หน้า ก



(1) เป็นไปได้ว่าเจ็ดต้องการปรับปรุงเค้าโครงของโครงการให้ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ไม่จำเป็นว่าเขาจะต้องไปห้องสมุดทันที ซึ่งทำให้การวางแผนการรับประทานอาหารเย็นต้องเสียไป และเป็นที่แน่ใจได้ว่าการไปห้องสมุดรอได้ถึงวันพรุ่งนี้ โปรดเลือกคำตอบอื่นอีกครั้ง (อ่านเหตุการณ์ใหม่)

หน้า ข

(2) ความอิจฉาเกิดขึ้นได้เสมอเมื่อใดก็ตามที่บุคคลเห็นคนหนึ่งประสบความสำเร็จ แต่สิ่งนี้ไม่ใช่ว่าจะเกิดขึ้นทุกกรณี โดยเฉพาะไม่เป็นคำอธิบายที่ดีในเรื่องนี้ เพราะเจ็ดอาจทราบเค้าโครงของเขาก็จะได้รับการยอมรับ และในขั้นต่อไปก็นำไปใช้ได้ โปรดเลือกคำตอบใหม่อีกครั้ง (อ่านเหตุการณ์ใหม่)

หน้า ค

(3) คำตอบนี้ดีที่สุด สมบัติคิดว่าเขาสามารถเป็นทั้งเพื่อนและผู้วิพากษ์วิจารณ์เพื่อให้ข้อเสนอแนะในเวลาเดียวกันได้ แต่ในสังคมไทยโดยทั่วไปแล้วบทบาทของเพื่อนและผู้วิพากษ์วิจารณ์แยกออกจากกัน คนๆ เดียวกันยากที่จะเป็นทั้งเพื่อนและผู้วิ

พากษ์วิจารณ์ที่จะให้คำแนะนำหรือติเตียนเกี่ยวกับงานของเพื่อนได้หรืออย่างน้อยที่สุดในที่ประชุมหรือในสาธารณะชนบุคคลมีความคาดหวังเกี่ยวกับความเป็นเพื่อนสูง การกระทำของสมบัติทำลายความรู้สึกต่อความคาดหวังเหล่านี้ของเจ็ด ความรู้สึกของเจ็ดจะดีขึ้นถ้าสมบัติให้คำแนะนำเป็นการส่วนตัวเมื่อครูใหญ่และครูคนอื่นๆ ไม่อยู่ในที่นั้นแล้ว ซึ่งแม้จะกระทำในกรณีนี้ สมบัติก็ต้องแน่ใจว่าวิธีการให้คำแนะนำของเขาเป็นที่ยอมรับกันคือ ใช้วิธีการพูดในตอนต้นและตอนลงท้ายด้วยการกล่าวถึงสิ่งที่ดีของเค้าโครง และให้ข้อเสนอและโดยอ้อมๆ มากกว่าพูดตรงๆ ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล ไม่ทำเป็นเรื่องจริงจังเกินไป ทำน้ำเสียงและที่ท่าว่าเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อยๆ

หน้า

(4) เป็นไปไม่ได้ว่าในตอนท้ายของการประชุมครูใหญ่ได้บอกให้เจ็ดปรับปรุงเค้าโครงของเขาสำหรับครูใหญ่ดูเหมือนรับรู้ไวต่อปทัสถานสังคม เช่น การเรียกประชุมเพื่อเสนอและอภิปรายเค้าโครงของโครงการที่ผู้เข้าประชุมทุกคนได้เตรียมพร้อมมาแล้ว เป็นต้น โปรดเลือกคำตอบอื่นอีกครั้ง (อ่านเหตุการณ์ใหม่)

สรุป

จากการเสนอปัญหาและความสำคัญรวมทั้งหลักการของการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมกับบุคคลที่มีวัฒนธรรมต่างกัน สรุปได้ว่าการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมเป็นวิธีการทางจิตวิทยาที่มุ่งพัฒนาและส่งเสริมการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน การฝึกวิธีนี้ใช้ได้ทั้งกับกลุ่มบุคคลจากประเทศหนึ่ง ซึ่งไปทำงานและพักอาศัยในอีกประเทศหนึ่ง หรือฝึกเพื่อการปฏิสัมพันธ์กับชนกลุ่มน้อยของประเทศหนึ่งๆ ปัจจุบันมีการฝึกกับกลุ่มบุคคลที่อยู่ในประเทศเดียวกัน และอยู่ภายใต้วัฒนธรรมใหญ่เดียวกัน แต่มีวัฒนธรรมด้านจิตวิสัยแตกต่างกันให้สามารถปฏิสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านการทำงาน และด้านส่วนตัว กล่าวได้ว่าเป็นการนำความรู้ทางจิตวิทยามาใช้พัฒนาคนเพื่อพัฒนางานในรูปแบบหนึ่ง เป็นตัวอย่างของการประยุกต์เนื้อหาทางวิชาการจิตวิทยามาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

นวลละอ อสุภาผล. ผลการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมที่มีต่อคุณลักษณะของนักเรียนนายร้อยตำรวจ. ปริญญาโท



- กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา
- นวลละอ อสุภาผล. ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองเรื่องการสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่อคุณภาพชีวิต. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534.
- นวลละอ อสุภาผล. การปฏิสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรมคู่มือเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2541.
- Holloran, Jack. **Applied Human Relations an Organizational Approach.** The Englewood Cliffs : Prentice - Hall, 1788.
- Maier, Norman R.F. **Principle of Human Relations : Application to Management.** New York : John Wiley and Sons Inc., 1982.