

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “กระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักศึกษาชาวลาวและชาวกัมพูชาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม องค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรม และแนวทางในการปรับตัวทางวัฒนธรรมใหม่ของนักศึกษาชาวลาวและชาวกัมพูชาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนคำถามวิจัย ที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 1 ในประเด็นต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่ององค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรม

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องแนวทางในการปรับตัวทางวัฒนธรรมใหม่

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

2.1.5 แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการพระราชทานความช่วยเหลือพระราชทานความช่วยเหลือแก่ราชอาณาจักรกัมพูชาด้านการศึกษาของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และทุนรัฐบาลไทยให้แก่ศึกษาชาวลาว โดยสำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (สพร.) กระทรวงการต่างประเทศ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม (Intercultural Adaptation Process)

กระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม (Intercultural Adaptation Process) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการออกจากวัฒนธรรมเดิม (Deculturation) และการเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่นั้น (Acculturation) ที่มีความต่อเนื่อง คือ เป็นกระบวนการที่ผู้เข้ามาอยู่ใหม่ได้รับกระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) อีกครั้งในวัฒนธรรมเจ้าบ้านเพื่อที่จะสามารถเข้ากันได้เหมาะสม แต่ระดับของการปรับตัวได้สำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างของแต่ละบุคคลและระยะเวลาที่อำนวยให้

แก่นหลักของการปรับตัวทางวัฒนธรรม คือ การเปลี่ยนแปลง ทั้งพฤติกรรมส่วนบุคคล และพฤติกรรมทางสังคม เรามักจะพบว่า การเปลี่ยนแปลงนี้อาจเป็นการปรับตัวเองให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมใหม่ หรือเปลี่ยนบางส่วนของสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับความต้องการ แต่สำหรับผู้เข้ามาอยู่ใหม่นั้น การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมจะเป็นไปได้มากกว่าการปรับสิ่งแวดล้อมของเจ้าบ้านให้เข้ากับผู้มาอยู่ใหม่ คนส่วนมากจะเปรียบเทียบวัฒนธรรมของตัวเองกับวัฒนธรรมเจ้าบ้าน เพราะสังคมและวัฒนธรรมเจ้าบ้านนั้นมีความคุ้นเคยหรือมีอิทธิพลอย่างมากต่อการดำรงชีวิตประจำวันและบทบาทหน้าที่ของเขา ซึ่งเป็นแรงกดดันให้ต้องปรับตัวให้เข้ากับระบบวัฒนธรรมในสังคมใหม่

ดังนั้น เมื่อคนในวัฒนธรรมหนึ่งต้องเข้าไปอยู่ในอีกวัฒนธรรมหนึ่งที่มีความแตกต่างไปจากวัฒนธรรมเดิมของตน จึงเปรียบเสมือนการเดินทางไปสู่การปรับเปลี่ยนตนเองในดินแดนวัฒนธรรมใหม่ ฉะนั้น ในกระบวนการเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ (Acculturation Process) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าสู่กระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม (Intercultural Adaptation Process) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และในศาสตร์สาขาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมนั้นมีมุมมองและแนวคิดเรื่องการปรับตัวอยู่มากมาย สำหรับลักษณะการปรับตัวทางวัฒนธรรมนั้น มีดังต่อไปนี้

(ก) แนวคิดเรื่องการปรับตัวโดยแบ่งตามทิศทางของอัตลักษณ์ (Identity) ของ Berry และคณะ

(ข) แนวคิดเรื่องการปรับตัวโดยแบ่งเป็นระดับของการปรับตัวทางวัฒนธรรม ของ Ruben & Steward

(ค) แนวคิดเรื่องการปรับตัวแบบ W-curve ของ Ting-Toomey

(ก) แนวคิดเรื่องการปรับตัวโดยแบ่งตามทิศทางของอัตลักษณ์ (Identity)

Berry และคณะ (1987) ได้เสนอแนวคิดการปรับตัวโดยแบ่งตามทิศทางของอัตลักษณ์ (Identity) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่เรียกว่า “A Cultural-Ethnic Identity Typological Mode” ดังนี้

	Cultural Identity	
	Strong	Weak
Identity Weak	Assimilation Identity	Marginal Identity
Ethnic Strong	Bicultural Identity	Ethnic-Oriented Identity

จากแบบจำลองดังกล่าวจะเห็นว่า สามารถแบ่งลักษณะการปรับตัวสู่วัฒนธรรมใหม่ออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

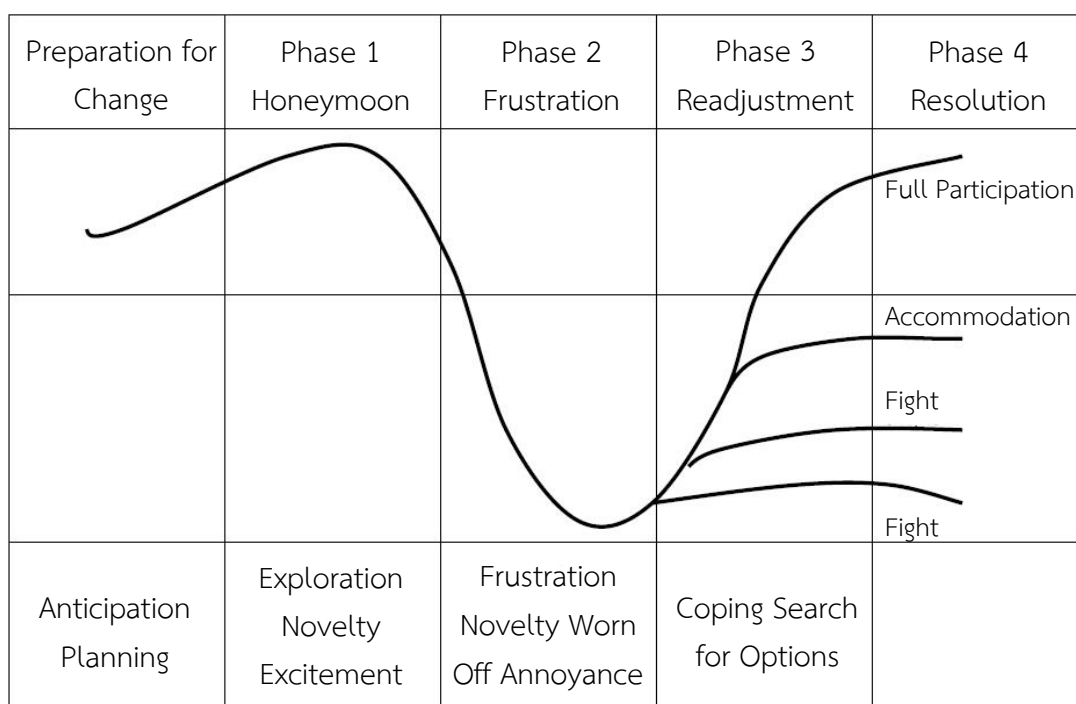
1. Ethnic-Oriented Identity เป็นการยึดติดอยู่กับอัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองสูง และรับเอาวัฒนธรรมใหม่หรือหลักมาน้อย หรือถึงขั้นปฏิเสธวัฒนธรรมใหม่หรือวัฒนธรรมหลัก ซึ่ง Model นี้ Berry ใช้ในการศึกษาการปรับตัวของคนกลุ่มน้อยในวัฒนธรรมหลักด้วย

2. Bicultural Identity เป็นการรักษาสัญลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองไว้ และในขณะเดียวกันก็มีการปรับรับเอาวัฒนธรรมใหม่หรือวัฒนธรรมหลักมาด้วย

3. Assimilation Identity เป็นการไม่ยึดติดกับอัตลักษณ์ชาติพันธุ์ของตนเอง และมองว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมใหม่หรือวัฒนธรรมหลักมากกว่า ทำให้วัฒนธรรมของตนเองถูกกลืนหายไป

4. Marginal Identity เป็นการไม่รู้สึกว่าตนเองเป็นสมาชิกของทั้งกลุ่มชาติพันธุ์เดิมของตนเอง และในระบวัฒนธรรมใหม่หรือวัฒนธรรมหลัก ซึ่งเราเรียกคนที่มีลักษณะการปรับตัวแบบนี้ว่า คนชายขอบ (Marginal Man)

(ข) แนวคิดเรื่องการปรับตัวโดยแบ่งเป็นระดับขั้นตอนของการปรับตัวทางวัฒนธรรมของ Ruben & Steward



ภาพ ระดับขั้นตอนของการปรับตัวตามแนวคิดของ Ruben & Steward (1998)

Ruben & Steward (1998) กล่าวถึงระดับขั้นตอนของการปรับตัวทางวัฒนธรรม (Stages of cultural adaptation) ว่ามีอยู่ 4 ระดับด้วยกันคือ

ระดับที่ 1 ช่วง Honeymoon เป็นช่วงที่ผู้แปลกหน้าจะรู้สึกตื่นเต้นถึงความแปลกใหม่ของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ใหม่ๆ

ระดับที่ 2 ช่วง Frustration เป็นช่วงที่ความน่าสนใจและความแปลกใหม่ของวัฒนธรรมเจ้าบ้านกลายเป็นสิ่งที่สร้างความหงุดหงิดและความกังวลใจให้แก่ผู้แปลกหน้า และความไม่คุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมใหม่เริ่มเด่นชัดขึ้น

ระดับที่ 3 ช่วง Readjustment เป็นช่วงที่เริ่มปรับตัว ผู้แปลกหน้าจะพัฒนาวิธีการจัดการกับความหงุดหงิดใจ และเผชิญกับความท้าทายในสถานการณ์ใหม่

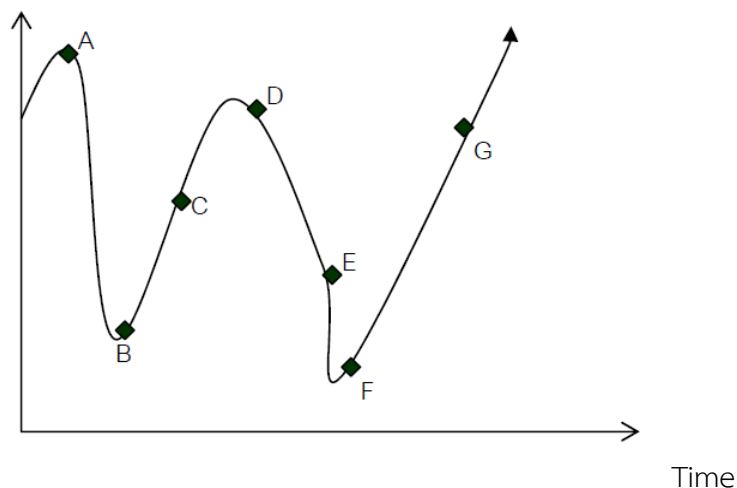
ระดับที่ 4 ช่วง Resolution เป็นช่วงที่การปรับตัวยังคงดำเนินต่อไป ผู้แปลกหน้าบางคนจะเริ่มคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมใหม่มากขึ้น เข้าใจวัฒนธรรมเจ้าบ้านมากขึ้น บางส่วนก็ไม่สามารถยอมรับกับวัฒนธรรมใหม่ได้ทั้งหมด แต่ก็สามารถที่จะจัดการกับชีวิตตัวเองให้อยู่ได้อย่างมีความสุขในส่วนที่ต้องเผชิญกับวัฒนธรรมใหม่ได้ บางส่วนก็ต้องการที่จะอยู่รอดในวัฒนธรรมใหม่ แม้ว่าจะอยู่อย่างไม่สบายใจก็ตาม แต่ก็มีบางส่วนที่ไม่สามารถจะอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ได้ และต้องย้ายออกไป

ขั้นตอนในการปรับตัวของผู้ที่เข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่นั้น จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านพอจะสรุปได้ว่า เมื่อมีการย้ายเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่นั้น ผู้แปลกหน้าจะเกิดการตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม โดยในตอนแรกจะมีความแปลกใจและสนใจในวัฒนธรรมใหม่ แต่ต่อมาก็จะเกิดความเครียดขึ้นซึ่งทำให้เกิดการปรับตัวให้สามารถอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ได้

(ค) แนวคิดเรื่องการปรับตัวแบบ W-curve ของ Ting-Toomey

Ting-Toomey (1999) ได้นำแบบจำลองที่อธิบายถึงการปรับตัวของผู้แปลกหน้าที่แสดงเป็นรูป W ของ Gullahorn & Gullahorn ซึ่งมักใช้กับผู้ที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในวัฒนธรรมใหม่อย่างถาวร มาปรับเป็นรูปแบบจำลองรูป W ที่สามารถแบ่งออกได้เป็น 7 ส่วน

Adjustment
Satisfaction



ภาพ W-curve แสดงการปรับตัวตามแนวคิด Ting-Toomey (1999)

1. **Honeymoon Stage (A)** เป็นช่วงที่ผู้มาอยู่ใหม่รู้สึกตื่นตาตื่นใจ และอยากรู้อยากเห็นกับวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมใหม่ๆ แม้จะรู้สึกคิดถึงบ้านเล็กน้อย
2. **Hostility Stage (B)** เป็นช่วงที่บุคคลรู้สึกสับสน แปลกแยก เครียด และทำอะไรไม่ถูกจนกระทั่งขาดความมั่นใจ และรู้สึกท้อแท้ที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับกับคนที่อยู่ในวัฒนธรรมใหม่
3. **Humorous Stage (C)** เป็นช่วงที่บุคคลรู้สึกเข้าที่เข้าทางมากขึ้น ได้เรียนรู้และทำความเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม
4. **In-Sync Stage (D)** เป็นช่วงที่บุคคลรู้สึกว่าวัฒนธรรมใหม่เป็นเสมือนบ้านของตนเอง รู้สึกปลอดภัย และเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมใหม่ที่ตนเข้าไปอยู่
5. **Ambivalence Stage (E)** เป็นช่วงที่บุคคลนั้นจะต้องกลับไปสู่วัฒนธรรมเดิมของตน และรู้สึกใจหาย อาลัยวัฒนธรรมใหม่ ผสมผสานไปกับความรู้สึกที่จะได้กลับบ้าน
6. **Re-entry Culture Shock Stage (F)** เป็นช่วงที่บุคคลกลับสู่วัฒนธรรมเดิมของตนเอง แต่กลับรู้สึกว่าวัฒนธรรมเดิมของตนเองนั้นแตกต่างไปจากความคาดหวัง และต่างจากที่เคยเป็น
7. **Resocialization Stage (G)** เป็นช่วงที่บุคคลค่อยๆ ปรับตัวกลับเข้าสู่วัฒนธรรมเดิมของตนเอง

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่ององค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรม

Kim (1995, อ้างถึงใน ธาณิษฐ์, 2544) ได้ศึกษาถึงเรื่องการปรับตัวทางวัฒนธรรมไว้โดยกล่าวว่าการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมนั้นจะมีมุมมองเป็น 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม คือ เป็นรูปแบบการสื่อสารที่เกิดขึ้นกับผู้ที่เข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ และด้านโครงสร้างของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม เป็นการกล่าวถึงปัจจัยทางการสื่อสารที่มีผลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ซึ่งทั้ง 2 มุมมองนี้มีความเกี่ยวเนื่องกันอยู่จึงสามารถที่จะสรุปออกมาได้เป็นองค์ที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรม ทั้ง 6 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 ความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host communication competence)

องค์ประกอบที่ 2 การสื่อสารภายในสังคมของเจ้าบ้าน (Host social communication)

องค์ประกอบที่ 3 การสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเอง (Ethnic social communication)

องค์ประกอบที่ 4 สิ่งแวดล้อม (Environment)

องค์ประกอบที่ 5 พื้นฐาน/ลักษณะส่วนบุคคล สิ่งที่ดีตัวและเตรียมตัวไว้ล่วงหน้า (Predisposition)

องค์ประกอบที่ 6 การเปลี่ยนรูประหว่างวัฒนธรรม (Intercultural transformation)

องค์ประกอบที่ 1 ความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host communication competence)

ความสามารถทางการสื่อสารในประเทศเจ้าบ้านมีส่วนสำคัญในการช่วยปรับตัวให้กับผู้แปลกหน้าที่เข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่นั้น สามารถที่จะปรับตัว และมีความรู้ ความเข้าใจ และแสดงพฤติกรรมสื่อสารที่เหมาะสมออกไปได้ ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างที่สำคัญ 3 ประการ รายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ความสามารถทางการคิดภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host cognitive competence) คือ ความสามารถภายในของแต่ละบุคคล เช่น ความรู้ที่มีอยู่เกี่ยวกับวัฒนธรรมเจ้าบ้าน ภาษาของเจ้าบ้าน ประวัติศาสตร์ ความเชื่อ บรรทัดฐาน และกฎเกณฑ์ในการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งความสามารถทางความคิดนี้จะเกี่ยวข้องกับระดับความซับซ้อนภายในความคิดของแต่ละบุคคล (Cognitive complexity)

1.2 ความสามารถทางการแสดงความรู้สึกภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host affective competence) คือ ความสามารถในการรับรู้และแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมในวัฒนธรรมเจ้าบ้าน ความตั้งใจที่จะเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงตนเองจากวัฒนธรรมเก่าที่ตนเองยึดถืออยู่ รวมไปถึงความสามารถในการเข้าใจ ซึมซาบ มีส่วนร่วมในสุนทรียศาสตร์ของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน และมีอารมณ์สะท้อนออกมาได้เมื่อรู้สึกสนุกสนาน เสียใจ โกรธ ในลักษณะของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน

1.3 ความสามารถในการปฏิบัติตนภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host operational competence) คือ ความสามารถที่จะเลือกแสดงพฤติกรรมทั้งวัจนภาษา และอวัจนภาษาได้อย่างเหมาะสมเพื่อที่จะรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับวัฒนธรรมเจ้าบ้าน ทักษะในการพูด ฟัง ปฏิบัติตามกฎหมายของการปฏิสัมพันธ์ ทักษะในการจัดการปฏิสัมพันธ์ในแบบของเจ้าบ้าน ซึ่งเป็นผลพวงมาจากความสามารถทางความคิดและความสามารถในการแสดงความรู้สึกนั่นเอง

องค์ประกอบที่ 2 การสื่อสารภายในสังคมของเจ้าบ้าน (Host social communication)

การสื่อสารที่เกิดขึ้นในสังคมของเจ้าบ้าน นั้นมีประเด็นที่น่าสนใจอยู่ 2 ด้าน คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลกับเจ้าบ้าน และสื่อมวลชนของเจ้าบ้าน รายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 การสื่อสารระหว่างบุคคลกับเจ้าบ้าน (Host interpersonal communication) จะมีส่วนช่วยให้ผู้แปลกหน้าเข้าใจถึงระบบความคิดของเจ้าบ้าน และสามารถนำการสื่อสารนี้เพื่อเป็นตัวเปรียบเทียบกับพฤติกรรมของตนได้

2.2 สื่อมวลชนของเจ้าบ้าน (Host mass communication) จะช่วยให้ผู้แปลกหน้าเข้าไปอยู่ในปฏิสัมพันธ์เสมือนจริงในสังคม (Para-social interaction) ซึ่งแม้ว่าสื่อมวลชนนั้นจะไม่สามารถที่จะทำให้ผู้แปลกหน้าตอบสนองได้ แต่สื่อมวลชนก็เป็นแหล่งสำคัญของการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงแรกของการปรับตัวกับผู้แปลกหน้า ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้แปลกหน้าไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าบ้านมากนัก

องค์ประกอบที่ 3 การสื่อสารภายในสังคมของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเอง (Ethnic social communication)

ประเด็นที่จะใช้พิจารณา คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลของชนชาติพันธุ์ตนเอง และสื่อมวลชนของชนชาติพันธุ์ตนเอง รายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 การสื่อสารระหว่างบุคคลของชนชาติพันธุ์ตนเอง ในช่วงแรกของการปรับตัว ผู้แปลกหน้าจะมีความสามารถในการสื่อสารกับชนเจ้าบ้านในระดับต่ำ และผู้แปลกหน้าที่เข้ามาอยู่ใหม่ก็ไม่สามารถที่จะใช้เกณฑ์ของตนเองในการประเมินพฤติกรรม หรือเข้าใจการสื่อสารต่างๆ ได้ ดังนั้นผู้แปลกหน้าจึงจำเป็นต้องพึ่งพาชนชาติพันธุ์ของตนเอง ในด้านของแหล่งข้อมูลข่าวสารเป็นเพื่อนไว้ปรึกษา และระบายเรื่องราวต่างๆ

3.2 สื่อมวลชนของชนชาติพันธุ์ตนเอง เมื่อผ่านช่วงแรกของการปรับตัวมาสู่ระยะ การสื่อสารภายในกลุ่มชาติพันธุ์ของตนเองนั้นกลายมาเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงอัตลักษณ์ของชาติพันธุ์ตนเองเอาไว้ ซึ่งไม่ว่าจะมีทางเลือกหรือสถานการณ์บังคับ โดยมากแล้วผู้แปลกหน้าจะให้ความสนใจแก่ชนชาติพันธุ์เดียวกันมากกว่า และจะจำกัดขอบเขตการสื่อสารกับเจ้าบ้านให้ลดลง ซึ่งจะเป็อุปสรรคในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 4 สิ่งแวดล้อม (Environment)

สิ่งแวดล้อมที่จะมีผลต่อการปรับตัวนั้นจะมีอยู่ด้วยกัน 3 ประการ คือ ลักษณะการเปิดรับของเจ้าบ้าน แรงกดดันให้ปฏิบัติตามของเจ้าบ้าน และความเข้มแข็งของกลุ่มชนชาติพันธุ์เดียวกัน รายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ลักษณะการเปิดรับของเจ้าบ้าน (Host receptivity) คือ ระดับการเปิดใจรับคนแปลกหน้าของสังคม ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละที่ แม้ว่าเป็นชนชาติพันธุ์เดียวกันแต่อยู่คนละภูมิภาคก็จะมีระดับการเปิดรับที่แตกต่างกัน อีกทั้งยังต้องขึ้นอยู่กับบุคลิก วัฒนธรรมเดิม หรือชนชาติของผู้แปลกหน้าอีกด้วย

4.2 ระดับความผ่อนปรนในการให้ปฏิบัติตามของเจ้าบ้าน (Host conformity pressure) คือ ระดับของความกดดันที่สังคมของเจ้าบ้าน ต้องการที่จะให้ผู้แปลกน่ายอมรับ และ

ปฏิบัติตามวัฒนธรรมของชนเจ้าบ้าน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วก็จะเกิดจากความคาดหวังของสังคมและวัฒนธรรมนั้นๆที่มีต่อพฤติกรรมและวิถีชีวิตของคนแปลกหน้า

4.3 ความเข้มแข็งของกลุ่มชนชาติพันธุ์เดียวกัน (Strength of the stranger's ethnic group) คือ การพบว่าในช่วงแรกของการปรับตัว กลุ่มผู้แปลกหน้าที่มีความเหนียวแน่นกันมาก จะช่วยให้ข้อมูลต่างๆ เพื่อช่วยในการปรับตัวของชนแปลกหน้านั้น แต่เมื่อในระยะยาวถ้ากลุ่มคนแปลกหน้ายังมีความเข้มแข็งกันมากขึ้น ก็จะมีอิทธิพลเหนือแรงกดดันของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน

องค์ประกอบที่ 5 พื้นฐาน/ลักษณะส่วนบุคคล สิ่งที่ดีตัวและเตรียมตัวไว้ล่วงหน้า (Predisposition)

พื้นฐาน/ลักษณะส่วนบุคคล สิ่งที่ดีตัวและเตรียมตัวไว้ล่วงหน้าของผู้แปลกหน้าที่จะย้ายเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ ซึ่งแต่ละคนก็จะมี ความแตกต่างกันไป โดยที่จะพิจารณาเป็น 3 ประการ รายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 ระดับของการเตรียมตัว (Level of preparedness) คือ ผู้แปลกหน้ามีความพร้อมทางด้านอารมณ์ จิตใจ รวมถึงแรงจูงใจมากน้อยแค่ไหนที่จะเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ ซึ่งก็คือการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ก่อนที่จะย้ายเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ เช่น การเข้ารับการฝึกอบรมทางวัฒนธรรม การเรียนรู้ภาษาของเจ้าบ้าน หรือการที่ได้เคยติดต่อกับเจ้าบ้านมาก่อน การเตรียมพร้อมนี้จะมากหรือน้อยก็จะได้รับอิทธิพลมาจากความคาดหวังที่มีต่อประเทศเจ้าบ้าน คือถ้ามีความคาดหวังในเชิงบวกก็จะทำให้มีการเตรียมพร้อมที่ดีก่อนที่จะย้ายเข้ามาสู่วัฒนธรรมใหม่

5.2 ระดับของความเป็นชนชาติพันธุ์ (Level of ethnicity) คือ วัฒนธรรมดั้งเดิมของผู้แปลกหน้านั้นมีความแตกต่างไปจากวัฒนธรรมของชาติเจ้าบ้านมากน้อยเพียงใด

5.3 บุคลิกภาพ (Personality) คือ ลักษณะนิสัยของผู้แปลกหน้านั้นจะมีผลต่อการปรับตัวเป็นอย่างมากซึ่งบุคลิกภาพแบบกว้างที่นำเสนอในการปรับตัวมี 2 ส่วนคือ การเปิดรับ (Openness) และความเข้มแข็ง (Strength) การเปิดรับนั้นคือบุคลิกที่มีมุมมองที่เปิดกว้าง ค้นหาและเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ๆ มีลักษณะที่เป็นคนเปิดใจรับสิ่งใหม่ เห็นอกเห็นใจ สามารถทนต่อความไม่แน่นอนได้ดี ส่วนความเข้มแข็งนั้น ผู้แปลกหน้าจะต้องไม่หวั่นไหวไปกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกับวัฒนธรรมของตน จะต้องเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจมาจากความท้าทายใหม่ๆ และยังคงเป็นผู้ที่ทำงานมีประสิทธิภาพและเชื่อมั่นในความคิดของตนเองได้ แม้จะอยู่ในวัฒนธรรมใหม่

องค์ประกอบที่ 6 การเปลี่ยนรูประหว่างวัฒนธรรม (Intercultural transformation)

เมื่อผู้แปลกหน้าย้ายเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ก็จะเกิดกระบวนการเรียนรู้รับเอาวัฒนธรรมใหม่มาใช้ในการแสดงพฤติกรรมต่างๆออกไปซึ่งขบวนการเรียนรู้นี้จะเรียกว่า Acculturation ในขณะที่ขบวนการ Deculturation คือ การไม่เรียนรู้ในวัฒนธรรมใหม่ รวมถึงการที่ยังคงใช้วัฒนธรรมเดิมเป็นตัวอ้างอิงในการปฏิบัติตัวของตนเองอยู่ ซึ่งกระบวนการเรียนรู้และไม่เรียนรู้จะเป็นการก่อให้เกิดการเปลี่ยนรูประหว่างวัฒนธรรมขึ้นซึ่งมี 3 ประเด็นที่ใช้พิจารณา รายละเอียดดังต่อไปนี้

6.1 การกระทำที่เหมาะสม (Functional fitness) คือ เมื่อผู้แปลกหน้ามีการทำกิจกรรมต่างๆ ในวัฒนธรรมใหม่ เข้ากันแบบเดิมเป็นประจำ ก็จะทำให้เกิดความชำนาญและสามารถที่จะปรับตัวให้เกิดการกระทำที่เหมาะสมได้ ทำให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างการตอบสนองที่เกิดจากภายในบุคคลและความคาดหวังที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน

6.2 สุขภาพจิต (Psychological health) เมื่อผู้แปลกหน้าสามารถปฏิบัติกรกระทำที่เหมาะสมได้แล้วนั้น ก็จะทำให้สุขภาพจิตดีขึ้นกว่าในช่วงแรกที่คุณแปลกหน้าจะต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนต่างๆ

6.3 อัตลักษณ์ระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural identity) คือ การที่ผู้แปลกหน้าก้าวเข้าสู่ความเป็นผู้สื่อสารระหว่างวัฒนธรรม คือ ความเคร่งครัดในวัฒนธรรมเดิมจะลดลง มีลักษณะที่ไม่ยึดติดกับวัฒนธรรมใด คือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นมิได้มาจากกฎเกณฑ์ของวัฒนธรรมใดวัฒนธรรมหนึ่งโดยเฉพาะ

เมตตา วิวัฒนานุกูล (2548) การที่บุคคลจะสามารถปรับตัวได้มากหรือน้อย หรือเกิดวัฒนธรรมทางวัฒนธรรม (Culture Shock) ต่างกัน เกิดจากความแตกต่างของปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. พื้นฐาน/ลักษณะส่วนบุคคล สิ่งที่ดีตัวและเตรียมตัวไว้ล่วงหน้า (Predisposition)

- **บุคลิกนิสัย** ถ้าเป็นบุคคลมองโลกในแง่ดี เข้ากับคนง่าย ช่างสังเกต ชอบเรียนรู้ เปิดกว้าง และยืดหยุ่นก็จะมีโอกาสประสบปัญหาความตระหนักทางวัฒนธรรมน้อยลง ในขณะที่ถ้าบุคคลนั้นมีนิสัยมองโลกในแง่ร้าย เข้ากับคนยาก ไม่รู้จักยืดหยุ่น บุคคลนั้นอาจมีความตระหนักทางวัฒนธรรมอย่างรุนแรงได้ เพราะเหมือนพบกับความต่างทางวัฒนธรรม คนที่มองโลกในแง่ร้าย จะรู้สึกแย่ ระแวง และวิตกกังวลมากกว่าคนที่มองโลกในแง่ดี

- **ทัศนคติ/อคติ/การมองแบบเหมารวม (Stereotype)** การมีทัศนคติในทางบวกต่อประเทศหรือที่ที่ตนจะเข้าไปอยู่ มีส่วนช่วยให้บุคคลปรับตัวได้ง่ายขึ้น เช่น บุคลากรต่างชาติที่เลือกมาทำงานในประเทศไทยรู้สึกมีปัญหาในการทำงานร่วมกับคนไทยน้อยกว่าบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้มา เช่นเดียวกับการมีอคติ หรือการมองแบบเหมารวม (Stereotype) ซึ่งทำให้คนไม่เปิดกว้างและยอมรับความแตกต่างได้น้อยลง

- **ความคาดหวัง** ถ้าเรามีความคาดหวังต่อวัฒนธรรมเจ้าบ้านไว้อย่างดี แต่กลับไม่ได้พบกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ก็เกิดความตระหนักทางวัฒนธรรมได้มากกว่า

- **ระดับการเตรียมตัว/การศึกษา/ความรู้** การได้ศึกษา เรียนรู้ และรับข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมเจ้าบ้านมาก่อน ก็ช่วยลดความตระหนักทางวัฒนธรรมได้ ทั้งนี้รวมถึงการแสวงหาข้อมูลเพื่อช่วยในการปรับตัวระหว่างที่อยู่ในวัฒนธรรมใหม่ด้วย เช่น การฝึกอบรมและการเรียนรู้ด้วยตนเอง

- **ความแตกต่าง** ความแตกต่างนั้นมีทั้งความแตกต่างทางด้านความคิดส่วนบุคคล และความแตกต่างทางด้านความคิดที่ได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรม ซึ่งไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างด้านใดก็ตาม ถ้ามีความแตกต่างกันมากเท่าใด ย่อมก่อให้เกิดความตระหนักทางวัฒนธรรมมากขึ้น

- **ทักษะการสื่อสาร/ทักษะการใช้ภาษา** การมีทักษะการสื่อสารที่ดี และสามารถใช้ภาษาของเจ้าของวัฒนธรรมได้ย่อมช่วยลดปัญหาความไม่เข้าใจกับเจ้าของภาษาได้ อีกทั้งยังช่วยในการปรับตัวให้กับวัฒนธรรมเจ้าบ้านได้ง่ายขึ้นด้วย

- **ภูมิหลัง** หากบุคคลมีโอกาสได้ติดต่อกับคนต่างชาติบ่อยๆ ได้คุ้นเคย หรือศึกษาวัฒนธรรมอื่นๆ มาก่อนจะช่วยลดความตระหนักทางวัฒนธรรมได้ เพราะการที่เราสื่อสารกับคนต่างชาติหรือต่างวัฒนธรรมบ่อยๆ นั้นจะช่วยลดความประหม่า และตื่นเต้นตกใจเมื่อต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับวัฒนธรรมอื่นที่ไม่เหมือนตน

2. สภาพแวดล้อมของสังคมและประเทศเจ้าบ้าน (Host Environment)

- **ลักษณะวัฒนธรรม** วัฒนธรรมของเจ้าบ้านมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการทำให้เกิดความตระหนกทางวัฒนธรรม และเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปรับตัว เช่น ถ้าวัฒนธรรมเจ้าบ้านมีความเข้มงวดมาก มีลักษณะเป็นพวกเรา-พวกเขาสูง (In-group and Out-group) รวมทั้งให้คนต่างชาติ/ต่างถิ่น ปฏิบัติตามบรรทัดฐานของสังคมอย่างเคร่งครัด (Role Conformity Pressure) ซึ่งย่อมก่อให้เกิดความตระหนกทางวัฒนธรรมมากกว่าวัฒนธรรมที่มีความผ่อนปรนและยืดหยุ่น นอกจากนี้ระดับของความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม (Degree of Difference) ของเรากับวัฒนธรรมเจ้าบ้านก็ส่งผลกระทบต่อระดับความตระหนกทางวัฒนธรรมที่เกิดขึ้น

- **ความประทับใจแรกพบต่อวัฒนธรรมเจ้าบ้าน (First Impression)** ถ้าความประทับใจแรกพบที่เกิดขึ้นเป็นไปในแง่บวก ย่อมช่วยให้เราเกิดความสุขสบายใจที่จะอยู่ในวัฒนธรรมนั้น แต่ถ้าความประทับใจแรกพบเป็นไปในแง่ลบ ย่อมทำให้เราไม่ต้องการอยู่ในวัฒนธรรมนั้นต่อไป รวมทั้งก่อให้เกิดอคติต่อวัฒนธรรมเจ้าบ้านได้

- **การช่วยเหลือและสนับสนุนจากกลุ่มคนในสังคม (Group Support)** ถ้าคนในสังคมให้ความช่วยเหลือ และยอมรับเราดี ปัญหาความตระหนกทางวัฒนธรรมย่อมน้อยลง แต่ถ้าคนในสังคมนั้นไม่ให้ความช่วยเหลือ กีดกัน รังเกียจ ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ดี วิตกกังวล และทุกข์ร้อน และมีความรู้สึกแปลกแยกมากขึ้น นอกจากนี้ การมีเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร (Network) ร่วมกันกับสมาชิกในกลุ่มวัฒนธรรมนั้นก็ช่วยให้ปรับตัวได้เร็วขึ้น

- **การรับรองอย่างเป็นทางการของทางราชการ (Institutional Legitimization of New Identity)** ในขณะที่การต้อนรับและการได้รับความช่วยเหลือและสนับสนุนจากผู้คนในสังคมเป็นการรับรองบุคคลที่มาอยู่ใหม่อย่างไม่เป็นทางการ ประเทศและสังคมบางแห่งมีนโยบาย กฎหมาย และการบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะยอมรับกลุ่มบุคคลที่มาจากวัฒนธรรม หรือประเทศอื่นหรือไม่ กลุ่มใด และอย่างไร เช่น นโยบายรับผู้ลี้ภัยทางการเมืองของประเทศสหรัฐอเมริกา การโอนย้ายคนฮ่องกงและเอเชียเข้ามาอยู่ในประเทศแคนาดา ฯลฯ

- **โอกาส/ความถี่ในการสื่อสาร** แม้ว่าจะเกิดคำถามว่า การสื่อสารมากช่วยให้คนเราเข้าใจมากขึ้นหรือยิ่งสร้างปัญหาให้มากขึ้น แต่ถึงกระนั้นหากบุคคลที่เข้ามาในวัฒนธรรมใหม่ มีโอกาสพูดคุยและติดต่อสื่อสารกับเจ้าของวัฒนธรรมมาก ย่อมมีโอกาสช่วยลดการปิดกั้นตัวเองและลดความตระหนกทางวัฒนธรรมได้

3. บทบาทของสื่อมวลชน/กฎหมาย/ศาสนา

- **บทบาทของสื่อมวลชน** เช่น บทบาทของสื่อในการรณรงค์ให้คนในประเทศเจ้าบ้านทำหน้าที่เป็นเจ้าบ้านที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยความเป็นมิตร ไม่ขูดรีดหรือให้ข้อมูลความรู้และสร้างทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเทศของเราให้คนอื่นเห็นเมื่อชาวต่างชาติเดินทางมาประเทศของเราจะไม่เกิดความตระหนกทางวัฒนธรรมที่เกิดจากการมีภาพประเทศของเราที่ผิดๆ ในใจ เช่น ยังคิดว่าประเทศไทยช้ำๆ ซ้ำๆ ความตามถนอยู่ เป็นต้น

- **บทบาทของกฎหมาย** เช่น ถ้ากฎหมายของวัฒนธรรมเจ้าบ้านมีบทลงโทษ โดยเฉพาะพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนจากที่ยอมรับทั่วไป เราย่อมมีความหวาดระแวงตลอดเวลา โดยเฉพาะบทลงโทษบางอย่างอาจสร้างความตระหนกทางวัฒนธรรมได้ง่าย เช่น วิธีการโบยตีในประเทศสิงคโปร์

- **บทบาทของศาสนา** หมายถึง บทบาทในการสร้างอิทธิพลเหนือความคิดของคนในสังคม เช่น สอนให้มีความยืดหยุ่น รักเพื่อนมนุษย์ทุกคนหรือให้เคร่งครัดในกรอบที่ถูกกำหนดอย่างเข้มงวด

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องแนวทางในการปรับตัวทางวัฒนธรรมใหม่

William B. Gudykunst (1988) กล่าวว่าสาเหตุหลักของการปรับตัวทางวัฒนธรรมนั้น คือ การจัดการกับความไม่แน่ใจ (Uncertainty) และการจัดการกับความวิตกกังวลใจ (Anxiety) ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับตัวได้ดียิ่งขึ้น นั้นหมายถึง เราต้องทำความเข้าใจคนที่มีความวัฒนธรรมต่างกับเราให้ได้ เช่น การลดความไม่แน่ใจ ไม่แน่นอนลง และจะต้องสามารถจัดการควบคุมอารมณ์ตนเองให้ได้ เมื่อต้องเผชิญกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่น การลดความวิตกกังวลใจ ถ้าเราจะต้องปรับตัวเพื่ออยู่ในอีกรั้ววัฒนธรรมหนึ่ง ซึ่งการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่นั้น มี 2 แนวทาง คือ การลดความไม่แน่ใจด้วยการเข้าใจวัฒนธรรมอื่น และการลดความวิตกกังวลใจด้วยการจัดการกับความเครียดและความกังวล

แนวทางที่ 1 การลดความไม่แน่ใจ (Uncertainty) ด้วยการเข้าใจวัฒนธรรมอื่น

ความไม่แน่ใจ (Uncertainty) คือ ผู้แปลกหน้าจะไม่แน่ใจในการตีความหรือแสดงทัศนคติ ความเชื่อ การให้คุณค่า และพฤติกรรม ในการมีปฏิสัมพันธ์ต่อเจ้าบ้าน ผู้แปลกหน้าต้องการที่จะคาดการณ์ถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมที่เจ้าบ้าน ต้องการให้ผู้แปลกหน้าแสดงออก และผู้แปลกหน้ายังต้องการที่จะสามารถอธิบายถึงทัศนคติ ความรู้สึก และพฤติกรรมของเจ้าบ้านให้ได้ ซึ่งความต้องการที่จะรู้ว่าทำไมเจ้าบ้านถึงมีพฤติกรรมเช่นนั้น เป็นขั้นตอนของการลดความไม่แน่ใจ ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ 3 ประการต่อไปนี้ บอกเราได้ว่าเราจะทำความเข้าใจคนที่มีความวัฒนธรรมต่างกับเราได้อย่างไร

1.1 การบรรยายถึงลักษณะพฤติกรรมของคนต่างวัฒนธรรมช่วยทำให้เกิดความเข้าใจ แต่การประเมินอาจทำให้เกิดความเข้าใจที่ผิด

หากเราต้องการปรับตัวและสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เราต้องทำความเข้าใจและพยายามไม่ประเมินพฤติกรรมของเขา เป็นธรรมดาของมนุษย์ที่มักจะประเมินพฤติกรรมผู้อื่นและใช้วัฒนธรรมของตนเองเป็นมาตรฐานในการประเมินวัฒนธรรมอื่นโดยไม่ทำความเข้าใจเสียก่อน การที่เราจะเข้าใจผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเราต้องบรรยาย (Describe) ถึงสิ่งที่เราสังเกตเห็นไม่ใช่ประเมิน (Evaluate)

การบรรยายพฤติกรรม คือ พูดยุติในสิ่งที่เราเห็น โดยปิดเบือนน้อยที่สุด และไม่มีการแต่งเติมการบรรยายนั้น รวมถึงสิ่งที่เราเห็น ได้ยิน รู้สึก สัมผัส และลิ้มรสได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ อธิบายตามสิ่งที่เรารับรู้จากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของเรา ซึ่งการบรรยายพฤติกรรมนั้นต้องอาศัยการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy)

การตีความ คือ สิ่งที่เราคิด เราให้ความหมายต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราคิดอย่างไรกับสิ่งที่เราเห็น เพื่อที่จะตีความได้ใกล้เคียงมากที่สุด เราต้องใส่ใจและให้ความรู้สึกร่วม (Mindfulness) หรือมีความรอบคอบในกระบวนการคิด หากเราไม่มีจุดนี้ เราก็จะตีความในความหมายที่ใช้กันในวัฒนธรรมของเราเอง เราจำเป็นต้องมีขั้นตอนในการที่เราจะพยายามทำความเข้าใจต่อพฤติกรรมของผู้อื่นที่ปฏิบัติต่างจากเรา และเราก็พยายามปรับเปลี่ยนการตีความของเราเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นให้ดีขึ้น ถ้าเราทำได้เราจะมีความรู้เกี่ยวกับคนต่างวัฒนธรรมเพิ่มขึ้น เมื่อเราได้พบกับคนต่างวัฒนธรรม ดังนี้

1.1.1 ต้องหยุด และสังเกตว่าเราพบกับอะไร เราต้องบรรยายได้ว่าเราเห็นอะไรบ้าง คำบรรยายนั้นจะต้องปิดเบือนน้อยที่สุด และไม่มีการให้ความหมายใดๆ เพิ่มเติม

1.1.2 ต้องมองที่การตีความที่เราเลือกให้ความหมายแก่พฤติกรรมนั้นอย่างไร เราต้องมองให้ออกว่าเกิดอะไรขึ้นกับเขา แล้วมันมีความหมายต่อเขาอย่างไร หากเรามีความรู้เกี่ยวกับคนในวัฒนธรรมนั้นๆ ก็สามารถเดาได้อย่างสมเหตุสมผลว่าเขาจะตีความอย่างไร จะเกิดอะไรขึ้นต่อไป และพฤติกรรมที่เหมาะสมควรเป็นอย่างไร

1.1.3 ถ้าเราไม่สามารถคาดเดาได้ เราต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น การไปค้นคว้าที่ห้องสมุด และหาข้อมูลเกี่ยวกับคนชาตินั้น หรือคนกลุ่มนั้น ถามโดยตรงกับคนกลุ่มนั้นเอง ถามจากคนที่มาจาก กลุ่มวัฒนธรรมนั้น ถามจากคนที่อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกันกับเรา แต่มีประสบการณ์ร่วมกับผู้ที่อยู่ใน วัฒนธรรมนั้น

1.1.4 หลังจากหาข้อมูลเพิ่มเติมได้แล้ว ต้องมาร่างบทสรุปว่าเราตีความอย่างไรต่อสิ่งที่เกิดขึ้น

1.1.5 ขั้นตอนสุดท้าย ต้องรวบรวมข้อสรุปกับความเข้าใจของเราเกี่ยวกับคนชาตินั้น หรือคน ในกลุ่มวัฒนธรรมนั้น อย่างไรก็ตาม บทสรุปและความเข้าใจของเราอาจผิดก็ได้ หรืออาจจะไม่ได้เป็น ตัวแทนของคนทั้งกลุ่ม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างด้านบุคลิกลักษณะส่วนบุคคล และสถานการณ์ที่ แตกต่างกันไป

1.2 ความรู้เรื่องวัฒนธรรม และภาษาเป็นสิ่งจำเป็นในการทำ ความเข้าใจพฤติกรรมของ คนต่างวัฒนธรรม

มีหลายวิธีที่ทำให้เรามีความรู้ทางด้านวัฒนธรรมและภาษาของคนต่างชาติ วิธีที่ดีที่สุดในการ เรียนรู้คนในวัฒนธรรมอื่นๆ ก็คือ การศึกษาภาษาของชาติเขา หากเราไม่มีความรู้ ไม่เข้าใจในภาษา เจ้าบ้าน ก็เป็นไม่ได้ที่จะเข้าใจพฤติกรรมของพวกเขา ไม่จำเป็นต้องพูดภาษาคล่องก็ได้ แต่ถ้าเราเข้าใจ ภาษาของเขามากเท่าไร เราก็ยิ่งเข้าใจวัฒนธรรมของเขามากขึ้นเท่านั้น และความพยายามของเราที่ จะใช้ภาษาของชาติเขาจะยิ่งช่วยเพิ่มความต้องการให้เขาต้องการรู้จักเราเป็นการส่วนตัวมากขึ้น

Charles Berger (1979, อ้างถึงใน เมตตา, 2548) แนะนำกลยุทธ์ 3 ประการที่เราสามารถใช้ ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคนต่างวัฒนธรรม และลดความไม่แน่ใจในปฏิสัมพันธ์ รวมไปถึงวิธีที่ เขาปฏิบัติต่อเรา โดยแบ่งกลยุทธ์ออกเป็นเชิงรับ (Passive) เชิงรุก (Active) เชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactive)

- เชิงรับ (Passive) เป็นการใช้ความเงียบและแอบสังเกตว่า บุคคลอื่นมีพฤติกรรมอย่างไรบ้าง
- เชิงรุก (Active) เป็นการพยายามให้ได้ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลอื่นด้วยการทำอะไรบางอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลมา เช่น สอบถามจากคนที่รู้จัก เมื่อเราได้ข้อมูลมาแล้ว ต้องเก็บไว้ก่อน เพื่อรวบรวม ข้อมูลต่อไป เพราะข้อมูลที่เราได้มานั้นอาจไม่ถูกต้องก็ได้ หรือบางทีอาจจะถามข้อมูลจากคนในกลุ่ม วัฒนธรรมที่เราเคยติดต่อกับ ซึ่งจะทำให้เรารู้ข้อมูลประวัติดั้งเดิมของบุคคลที่เราสื่อสารมากขึ้น ซึ่ง ทำให้เกิดการทำนายพฤติกรรมระดับวัฒนธรรมได้ดีขึ้น แต่ทั้งนี้ยังต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่าง บุคคล (Individual Different) ด้วย ฉะนั้นข้อมูลที่ได้ไม่สามารถนำมาตัดสินคนในวัฒนธรรมเดียวกัน ได้ทุกคน

- เชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactive) วิธีนี้เป็นวิธีที่ใช้กันบ่อยๆ เป็นการเก็บข้อมูลจากผู้ที่เรา ต้องการหาข้อมูลเองได้โดยตรง คือ การพูด การถาม และเปิดเผยตัวเองมากที่สุด แสดงความจริงใจ มี ปฏิสัมพันธ์ด้วยเพื่อหาข้อมูลจากคู่สื่อสาร คำถามที่ใช้ต้องเหมาะสมกับระดับปฏิสัมพันธ์ระหว่างเรา กับเขา

1.3 ความคาดหวังมีอิทธิพลต่อการทำความเข้าใจคนต่างวัฒนธรรม

การมองเหมารวม (Stereotype) ที่เรามีต่อคนต่างวัฒนธรรม ทำให้เราเกิดความคาดหวัง เกี่ยวกับประสบการณ์ของเราขณะที่ต้องอาศัยอยู่ในที่ต่างวัฒนธรรม ถ้าเรามีใจเปิดกว้าง มีทัศนคติที่ดี ต่อคนในวัฒนธรรมนั้น เราก็จะคาดหวังประสบการณ์ไปในทางที่ดี การที่เรามีทัศนคติในทางลบ ไม่ได้ ถือเป็นสิ่งที่ผิด แต่จะทำให้เกิดความคาดหวังในทางลบ และยังส่งผลให้เราทำนายพฤติกรรมของคนใน วัฒนธรรมนั้นในทางไม่ดีด้วย ดังนั้น เราควรทำความเข้าใจโดยไม่ประเมิณสิ่งที่เราเห็น

การเก็บเอาประสบการณ์ในด้านลบหนึ่งๆไว้ เพื่อตรวจสอบกับคนอื่นๆ ในวัฒนธรรมนั้น และ แทนที่การมองเหมารวมในด้านบวก ถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก ซึ่งจะก่อให้เกิดการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ และช่วยให้เราสร้างสัมพันธภาพกับปัจเจกบุคคลได้ดี

แนวทางที่ 2 การลดความวิตกกังวลใจ (Anxiety) ด้วยการจัดการกับความเครียดและ ความกังวล

ความวิตกกังวลใจ (Anxiety) เป็นความเครียดหรือความไม่ต้องการที่จะสื่อสาร (Apprehension) ที่ผู้แปลกหน้ามีการที่จะสื่อสารกับเจ้าบ้าน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเกิดจากความ คาดหวังในเชิงลบที่ผู้แปลกหน้ามีต่อเจ้าบ้าน แม้ความวิตกกังวลใจที่เราประสบเมื่อต้องเข้าไปอยู่ใน ต่างวัฒนธรรมเป็นเรื่องธรรมดาซึ่งทุกคนจำเป็นจะต้องพบเจอ แต่ระดับความสามารถในการปรับตัว ขึ้นอยู่กับว่าเราสามารถรับมือกับความเครียดและความกังวลนั้นได้มากน้อยแค่ไหน

2.1 ความวิตกกังวลใจ และความเครียดเป็นเรื่องธรรมดาที่ต้องเกิดขึ้น เมื่อเข้าไปอยู่ที่ ต่างวัฒนธรรมและต้องปฏิสัมพันธ์กับคนต่างชาติ

ในความเป็นจริงแล้ว ความวิตกกังวลใจและความเครียดก็มีข้อดี ตัวอย่างเช่น ชายหนุ่มชาว ออสเตรเลียมาทำงานที่ประเทศไทย แล้วทักทายทุกคนด้วยประโยค “Hi, how are you?” บางครั้ง เขาไม่ได้รับการตอบกลับ จึงทำให้เขารู้สึกกังวล และเครียด นั้นเป็นสัญญาณบางอย่างแก่เขา กระตุ้น ให้เขาต้องการค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับคนไทยมากขึ้น เพื่อหาคำตอบเรื่องวัฒนธรรมการทักทาย

นอกจากนั้นยังมีวิธีที่จะรับมือกับความวิตกกังวลใจ และความเครียดที่เราประสบเมื่ออาศัย อยู่ในที่ต่างวัฒนธรรม เช่น การพยายามต่อสู้กับมันและประเมินคนในวัฒนธรรมนั้น แม้วิธีนี้อาจทำให้ เรารู้สึกดีขึ้น แต่ไม่ช่วยให้เราปรับตัวได้เลย และอาจทำให้เราต้องออกจากวัฒนธรรมนั้นด้วย วิธีที่ดีที่สุด คือ การพยายามยืดหยุ่น ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ จึงจะสามารถอยู่กับวัฒนธรรมนั้นได้อย่างมี ความสุข

2.2 ยืดหยุ่นมากเท่าไร ยิ่งเป็นผลดี เพราะจะช่วยให้สามารถรับมือกับความวิตกกังวล และความเครียดได้ เมื่อเราต้องปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม

ความยืดหยุ่น ไม่ได้หมายความว่า การพยายามทำให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่จนไม่เป็นตัว ของตัวเอง แต่การยืดหยุ่นนั้น หมายถึง การปรับพฤติกรรมของเราให้เข้ากับสถานการณ์ด้วยท่าทาง ภารกิจที่เหมาะสม ต้องเป็นคนรู้จักสังเกตพฤติกรรมที่คนในวัฒนธรรมนั้นปฏิบัติต่อกัน เพื่อที่จะรู้วิธีการ ปรับพฤติกรรมของเขา และในการสังเกตต้องตระหนักอยู่เสมอว่า สมาชิกทุกคนในวัฒนธรรมนั้นไม่ได้ มีพฤติกรรมแบบเดียวกันหมด

นอกจากนั้น ความยืดหยุ่น ยังหมายถึง ความสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมเจ้าบ้าน สิ่ง ที่สำคัญมากของการปรับตัว คือ ความสามารถในการพูดภาษาชาตินั้นได้ ถ้าเราคาดหวังแต่จะพูด ภาษาของตัวเอง การสื่อสารกับคนต่างวัฒนธรรมก็คงไม่เกิดประสิทธิภาพ เมื่อเรารู้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน แล้วว่าเขาปฏิบัติกันอย่างไร ก็ควรจะปรับตัวโดยยังคงความเป็นตัวของตัวเองด้วย หลังจากได้ลอง พฤติกรรมใหม่แล้ว เมื่อเราได้รับผลสะท้อนกลับ (Feedback) ก็สามารถนำมาตัดสินใจได้ว่า จะปฏิบัติ พฤติกรรมใหม่นั้นต่อไปหรือจะเปลี่ยนพฤติกรรม

2.3 เราสามารถใช้กลยุทธ์รับมือเพื่อขจัดความวิตกกังวลและความเครียดในที่ต่าง วัฒนธรรม เหมือนกับกลยุทธ์ที่เราใช้ในวัฒนธรรมเราเองก็ได้

คนส่วนมากสันนิษฐานว่ากลยุทธ์รับมือที่จำเป็นในการปรับตัวสู่วัฒนธรรมใหม่นั้นต่างจากที่ ใช้รับมือกับความเครียดและความกังวลใจในวัฒนธรรมของตนเอง

ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้เราจัดการความวิตกกังวลไปได้ คือ เราต้องสร้างเครือข่ายสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์กับคนในวัฒนธรรมใหม่ เหตุผลหลักก็คือ เพื่อนเป็นคนที่เราสามารถพูดคุยปรึกษาได้ เพื่อนจะคอยรับฟังความกังวลและความไม่แน่ใจของเรา คนที่มาจากวัฒนธรรมเดียวกันกับเราและมาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ก่อนเราจะเข้าใจได้ดีที่สุดว่าต้องปรับตัวอย่างไรถือเป็นแหล่งข้อมูลที่ดีมาก แต่ขณะเดียวกันต้องตระหนักว่าเขาไม่ใช่ตัวแทนของเจ้าบ้าน

นอกจากนั้น William B. Gudykunst (1988) ยังได้สร้างตัวแบบการปรับตัวของการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural adjustment) ขึ้นมา โดยได้แยกแยะให้เห็นถึงสาเหตุแบบผิวเผิน (Superficial causes) และสาเหตุพื้นฐาน (Basic causes) ซึ่งสาเหตุแบบผิวเผินที่มีผลต่อสาเหตุพื้นฐาน มี 6 ประการ ดังต่อไปนี้

- ลักษณะของตัวผู้แปลกหน้าและการให้นิยามตนเอง (Self and self-concept) จะพิจารณาถึงอัตลักษณ์ความเคารพในตัวเอง และความกล้าในการสื่อสาร

- แรงจูงใจในการมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าบ้าน (Motivation to interact with hosts) คือความต้องการในการเข้าอยู่ในกลุ่ม ความต้องการที่จะได้รับการสนับสนุนความเป็นตัวตนของตนเอง เจ้าบ้าน ให้การสนับสนุนและยอมรับการแสดงออกถึงความเป็นตัวตนของผู้แปลกหน้า ความปลอดภัยที่ผู้แปลกหน้าจะรักษาอัตลักษณ์นั้นไว้

- ปฏิกริยาต่อเจ้าบ้าน (Reactions to host) คือ ความยึดมั่นในทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ความสามารถที่จะทนต่อความกำกวม ความสามารถในการแสดงอารมณ์ความเห็นอกเห็นใจ และความสามารถในการปรับพฤติกรรม

- การจัดรูปแบบของสังคมเจ้าบ้าน (Social categorization of host) จะพิจารณาถึงความสามารถที่จะเข้าใจในความแตกต่างของวัฒนธรรมตนและวัฒนธรรมเจ้าบ้าน การรับรู้ถึงความเหมือนกันของบุคคล ความคาดหวังในแง่บวกต่อเจ้าบ้าน รับรู้ถึงความหลากหลายของสังคมเจ้าบ้าน

- กระบวนการของสถานการณ์ (Situational process) จะพิจารณาถึงความซับซ้อนของบทสนทนาที่จะต้องมีการติดต่อกับเจ้าบ้าน ลักษณะของงานที่ต้องมีการติดต่อกับเจ้าบ้าน ลักษณะความเป็นทางการของสถานการณ์ที่ผู้แปลกหน้าจะต้องพบในการติดต่อกับเจ้าบ้าน การได้รับการสนับสนุนให้มีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าบ้าน

- การติดต่อกับเจ้าบ้าน (Connections with host) จะพิจารณาถึงความดึงดูดใจที่เจ้าบ้านจะมีต่อผู้แปลกหน้า ปริมาณและคุณภาพในการติดต่อกับเจ้าบ้าน ความลึกซึ้งถึงความสัมพันธ์กับเจ้าบ้าน ลักษณะของการพึ่งพาตนเองกับเจ้าบ้าน

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

เมตตา วิวัฒนานุกูล (2548) กล่าวถึง ปัญหาของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากคนละวัฒนธรรมก็คือ วัฒนธรรมที่ต่างกัน ที่มีผลต่อความแตกต่างในการรับรู้ และการตีความสารที่ได้รับ การขาดประสบการณ์ร่วมกัน (Shared Experience) หรือมีกรอบอ้างอิง (Frame of Reference) ที่ต่างกันจึงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจกัน นอกจากนี้ก็ยังมีสาเหตุอื่นๆ อีกมากมายที่เป็นอุปสรรคและก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลต่างวัฒนธรรม ซึ่งพอสรุปอุปสรรคที่สำคัญออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. อุปสรรคด้านความรู้และความคิด (Cognitive Domain)
2. อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective Domain)
3. อุปสรรคด้านพฤติกรรม (Behavioral Domain)

1. อุปสรรคด้านความรู้และความคิด (Cognitive Domain)

1.1 การไม่เข้าใจหรือไม่รู้ภาษาที่ใช้กัน รวมถึงไม่รู้จักเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น คนอเมริกันพูดภาษาไทยไม่ได้เมื่อมาอยู่เมืองไทย คนไทยพูดภาษาอังกฤษไม่ได้เมื่อไปทำงานต่างประเทศ คนไข้ไม่เข้าใจศัพท์ทางแพทย์ที่คุณหมอใช้ นักพัฒนาสังคมสงเคราะห์ไม่สามารถสื่อสารกับชาวเขา คนออสเตรเลียพูดภาษาอังกฤษด้วยสำเนียงท้องถิ่นทำให้สื่อสารกับคนไทยไม่เข้าใจ ฯลฯ ซึ่งภาษาในที่นี้หมายถึงทั้งวัจนภาษา คือ คำพูด ข้อความ และอวัจนภาษาต่างๆ หรือสิ่งที่สามารถสื่อความหมายซึ่งไม่ใช่คำพูด นอกจากนี้ภาษาในที่นี้ยังแบ่งเป็นหลายระดับ ตัวอย่างเช่น

ภาษากลาง/มาตรฐาน	VS.	ภาษาท้องถิ่น/ภาษาเฉพาะกลุ่ม
ภาษาทางการ	VS.	ภาษาชาวบ้าน
ภาษาพูด	VS.	ภาษาเขียน

ขณะที่นักทฤษฎีไม่จำเป็นต้องรู้ภาษาอย่างลึกซึ้ง แต่นักพัฒนาจะต้องรู้กฎระเบียบของการใช้ภาษาต่าง ๆ ในสังคมเพื่อสามารถอยู่ร่วมและสร้างการยอมรับกับชาวบ้านได้

ความยากลำบากอีกประการหนึ่ง คือ การเรียนรู้ภาษาของอีกวัฒนธรรมหนึ่ง ปัญหาที่พบบากก็คือ การไม่รู้ “ความหมายแฝง” ของคำ และสัญลักษณ์ต่างๆ ปัญหาการแปลจากภาษาหนึ่งเป็นอีกภาษาหนึ่งได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ หรือได้นัยตรงกับที่เจ้าของวัฒนธรรมต้องการสื่อความหมาย และปัญหาการเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม เช่น อาจใช้คำแสดงในการพูดคุยอย่างเป็นทางการ หรือใช้คำพูดอย่างเป็นทางการในบรรยากาศแบบเป็นกันเอง เป็นต้น

1.2 การขาดความรู้วัฒนธรรมนั้นๆ ปัญหานี้ยังสามารถแบ่งแยกได้หลายระดับ เช่น

- ไม่รู้หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมนั้นเพียงผิวเผิน
- รู้วัฒนธรรมนั้นแบบกว้างๆ (General Culture) แต่รู้แบบครึ่งๆ กลางๆ เช่น คนต่างชาติมักรู้แต่ว่า “การไหว้” เป็นกิริยาแสดงการทักทายและเคารพ แต่ไม่รู้ถึงความซับซ้อนของการแสดงกิริยานี้ ฉะนั้นคนต่างชาติจึงมักไหว้คนไทยทุกคนในทุกๆ โอกาสและสถานการณ์ เช่น ไหว้คนที่เด็กกว่า ไหว้คนขายของ ไหว้พนักงานห้างสรรพสินค้า เป็นต้น
- รู้วัฒนธรรมหลัก (Cultural Basis) แต่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคม (Socio- Cultural Basis) ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละสังคมและท้องถิ่นรวมถึงวัฒนธรรมย่อย (Sub-Cultural) ภายในสังคม
- รู้ข้อมูลที่ผิดพลาดหรือไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง เนื่องจากหนังสือหรือคู่มือต่างๆ มักใช้ประสบการณ์ “เฉพาะ” ของตนเองในการถ่ายทอดของวัฒนธรรมและบุคคลในวัฒนธรรมนั้นๆ ซึ่งมักมีลักษณะคลุมกว้างหรือแคบจนเกินไป รวมถึงเป็นการใช้มุมมองจากบุคคลภายนอกซึ่งไม่ใช่เจ้าของวัฒนธรรม

1.3 ความแตกต่างทางการรับรู้ และวิธีคิด

แต่ละวัฒนธรรมมีวิธีคิดและการรับรู้แตกต่างกัน โดยเฉพาะมีวิธีในการจัดหมวดหมู่และจัดประเภทสิ่งต่างๆ ที่เห็นแตกต่างกัน มีการมองแบบเป็นองค์รวมหรือมองแบบแยกส่วน เช่น บางวัฒนธรรมมองแขนทั้งแขนเป็นส่วนเดียวกันทั้งหมด เป็นต้น

2. อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก (Affective Domain)

2.1 การรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ อาทิ

- การรับรู้แบบแช่แข็ง (Freezing) หรือการไม่ยอมเปลี่ยนแปลงวิธีคิดหรือวิธีมองบุคคลหรือเหตุการณ์ แม้ว่าเวลาหรือสภาพแวดล้อมจะเปลี่ยนไป เช่น คิดว่าชาวจีนแผ่นดินใหญ่ล้าสมัย พม่าเป็นศัตรูของไทย

- การคิดหรือมองแบบเหมารวม (Stereotype) โดยเฉพาะการคิดหรือมองในเชิงลบ เช่น นิโกรไม่มีการศึกษา สาวเหนือใจง่าย คนใต้ใจดำ คนอิตาลีมือไว เป็นต้น

- การรับรู้แบบขาวหรือดำ (Black & White) เช่น มองว่าคนในสังคมหนึ่งไม่ดีหมดก็เลยหมด เป็นต้น

- การด่วนสรุป (Jumping) หรือแนวโน้มในการตัดสินคนหรือการกระทำตั้งแต่เริ่มแรกของการสื่อสาร เช่น การดูว่าบุคคลน่าเชื่อถือหรือน่าคบหรือไม่ โดยดูโทงะหงะหรือบุคลิกลักษณะภายนอก หรือการสรุปว่าบุคคลนั้นไม่เชื่อมั่นในสิ่งที่พูดโดยดูจากเสียงที่สั่นเครือเมื่อแรกพูด

2.2 ทัศนคติที่เป็นอุปสรรค ได้แก่

- อคติ หรือความโน้มเอียง (Bias/Prejudice) ไม่ว่าแนวโน้มในการโน้มเอียงเข้าหาคนที่มีลักษณะเหมือนกับเรา หรือโน้มเอียงเข้าหากลุ่มสมาชิกสังคมเดียวกับเราและต่อต้านคนนอกกลุ่ม (Out group)

- การเอาวัฒนธรรมของตนเป็นศูนย์กลาง (Ethnocentrism) ในการประเมินบุคคลอื่น ซึ่งนำไปสู่การสร้างความรู้สึกที่เหนือกว่าบุคคลอื่น

2.3 การขาดอารมณ์ ความรู้สึกที่เกื้อหนุน

ในการยอมรับความแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ รวมทั้งการช่วยสนับสนุนให้คนที่มาจากต่างวัฒนธรรมลดความตระหนกทางวัฒนธรรมและสามารถปรับตัวในวัฒนธรรมใหม่ได้อย่างมีความสุขนั้น ต้องอาศัยความรู้สึกและการแสดงออกต่างๆ ในทางบวกจากเจ้าของวัฒนธรรม รวมทั้งการแสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างเป็นมิตรต่อกันและกัน เพื่อให้การสื่อสารต่างวัฒนธรรมเป็นไปอย่างราบรื่น อาทิ การแสดงถึงความรัก ความใส่ใจ (Mindfulness) ความไหวพริบ (Sensitivity) และการเอาใจใส่ใจเรา (Empathy) เป็นต้น

3. อุปสรรคด้านพฤติกรรม (Behavioral Domain)

ลักษณะพฤติกรรมบางอย่างถือเป็นอุปสรรคต่อการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคคล ตัวอย่างเช่น

- การไม่ใส่ใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมและสิ่งต่างๆ รอบตัว

- การหลบเลี่ยงที่จะพบปะกับคนแปลกหน้า หรือคนที่มีแตกต่างจากตนเอง

- การไม่พยายามปรับตัวให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ในวัฒนธรรมใหม่

- การยึดติดกับความคิดความเชื่อ และกรอบที่เคยประพฤติปฏิบัติ ขาดการยืดหยุ่น และปรับเปลี่ยนตนเองตามความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

- การไม่เคารพวัฒนธรรมอื่น หรือแม้แต่พยายามละเมิดกฎทางวัฒนธรรม ประเพณีอื่น

- การประเมินค่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมไปในทางลบ

- การขาดทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสาร เป็นต้น

2.1.5 แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

เมตตา วิวัฒนานุกูล (2548) หากกล่าวถึงตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของคนอเมริกันมักเน้น “ความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ” ในขณะที่วัฒนธรรมของคนตะวันออกส่วนใหญ่เน้น “ความถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล” แต่ส่วนใหญ่ประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมมักเชื่อมโยงกับความสามารถในการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมด้วย

Cushner & Brislin (1996) กล่าวถึงตัวชี้วัด 4 ประการ ที่บ่งบอกถึงความสำเร็จของการปรับตัวและประสิทธิภาพของการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ได้แก่

1. มีความสุข กินดีอยู่ดี (Feeling of Contentment & Well-Being)
2. สามารถรักษาความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ได้ ได้รับความนับถือและสัมพันธ์ภาพที่ดีเยี่ยมจากบุคคลอื่น (Maintenance/Respect/Good Relations)
3. สามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ รวมทั้งเข้าใจปรัชญาการทำงานของคนอื่น ด้วยอย่างดี (Task Effectiveness)
4. ไม่มีความตระหนกทางวัฒนธรรมหรือสามารถจัดให้หมดไปหรือแทบไม่เหลือ

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการพระราชทานความช่วยเหลือพระราชทานความช่วยเหลือแก่ราชอาณาจักรกัมพูชาด้านการศึกษาของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และทุนรัฐบาลไทยให้แก่ นักศึกษาชาวลาว โดยสำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (สพร.) กระทรวงการต่างประเทศ

2.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการพระราชทานความช่วยเหลือพระราชทานความช่วยเหลือแก่ราชอาณาจักรกัมพูชาด้านการศึกษาของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงพระราชทานความช่วยเหลือแก่ราชอาณาจักรกัมพูชา เพื่อเป็นการแสดงการขอบคุณแก่ชาวกัมพูชา ในฐานะที่กัมพูชาเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลกโดยมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้ดูแล ถวายทุนการศึกษาภายใต้ชื่อ "โครงการพระราชทานความช่วยเหลือแก่ราชอาณาจักรกัมพูชา ด้านการศึกษาของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี" เพื่อศึกษาต่อในระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต ระดับปริญญาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในปีการศึกษา 2555, 2556 และ 2557 ตามลำดับ จำนวน 6 ทุน ดังนี้ คณะศิลปศาสตร์ (ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต จำนวน 3 ทุน) คณะวิทยาศาสตร์ (ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต จำนวน 1 ทุน) คณะเกษตรศาสตร์ (ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต จำนวน 1 ทุน) และคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ระดับปริญญาบัณฑิต จำนวน 1 ทุน)

ในปีการศึกษา 2557 กรมราชองครักษ์ได้กำหนดให้มีการสอบคัดเลือกนักเรียนทุนพระราชทานฯ ขึ้น ตั้งแต่วันที่ 10-13 ธันวาคม 2556 ณ วิทยาลัยกำปงเฌอติเยล อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ และวันที่ 20-24 มกราคม 2557 ณ ห้องประชุมสถาบันการศึกษาแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร โดย ดร.สิรินทร์ทิพย์ บุญมี รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและวิเทศสัมพันธ์ ดร.ลักษมี นวมถนอม-คิมูระ ผู้แทนจากคณะศิลปศาสตร์ ดร.กนกพร ช่างทอง ผู้แทนจากคณะวิทยาศาสตร์ และ ดร.รัชดา โสภาคะยัง ผู้แทนจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ เดินทางไปดำเนินการสอบคัดเลือกที่ประเทศกัมพูชา

7. หากผู้รับทุนถูกผู้ให้ทุนตัดสินว่าได้มีการละเมิดเงื่อนไขหรือข้อตกลงใดๆ ก็ตามที่ได้รับทุนไว้ หรือได้มีการระบุข้อความอันเป็นเท็จในเอกสารการสมัคร หรือการไม่สำเร็จการศึกษา ผู้รับทุนจะยอมรับการตัดสินของผู้ให้ทุนและตกลงที่จะไม่ร้องเรียนใดๆ กับผู้ให้ทุน เกี่ยวกับผลการตัดสินดังกล่าว ถึงแม้ว่าจะนำไปสู่การถูกระงับทุนการศึกษาก็ตาม

2.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับทุนรัฐบาลไทยให้นักศึกษาชาวลาว โดยสำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (สพร.) กระทรวงการต่างประเทศ

ประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวได้เริ่มความร่วมมือทางวิชาการอย่างเป็นทางการ มาตั้งแต่ปี 2516 ภายใต้กลไกการให้ความร่วมมือใน 2 ระดับ ดังนี้

1) การประชุมคณะกรรมการความร่วมมือว่าด้วยความร่วมมือไทย - ลาว (Joint Commission on Bilateral Cooperation between Thailand and Lao PDR) ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศของทั้งสองประเทศเป็นประธานร่วม

2) การประชุมหารือเกี่ยวกับความร่วมมือทางวิชาการ โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (สพร.) เป็นประธานร่วมฝ่ายไทย และมีเลขาธิการคณะกรรมการความร่วมมือลาว - ไทย กระทรวงการต่างประเทศ เป็นประธานร่วมฝ่ายลาว

ความร่วมมือทางวิชาการไทย - ลาว ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ สพร. แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความร่วมมือแบบทวิภาคี และความร่วมมือในลักษณะอนุภูมิภาค ดังนี้

1. การให้ความร่วมมือแบบทวิภาคี (Bilateral Cooperation Program)

ในรูปของโครงการพัฒนา การให้ทุนการศึกษา ฝึกอบรม ทุนงานในประเทศไทย การให้วัสดุอุปกรณ์ และผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ในปัจจุบันความร่วมมือทางวิชาการในกรอบทวิภาคีแก่รัฐบาลลาว มีดังนี้

1.1 ความร่วมมือด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในแต่ละปี สพร. จะให้การสนับสนุนทุนศึกษาระดับปริญญาโท และฝึกอบรม/ทุนงาน ภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการไทย - ลาว โดยในปี 2553 สพร. ให้ทุนปริญญาโท 40 ทุน และทุนฝึกอบรม/ทุนงาน จำนวน 39 หลักสูตร 150 ทุน นอกจากนี้ ยังมีทุนศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรนานาชาติ ทุนฝึกอบรมภาษาอังกฤษ และทุนฝึกอบรมหลักสูตรนานาชาติ สำหรับในปี 2554-2555 สพร. ให้ทุนปริญญาเอก 3 ทุน ปริญญาโท 40 ทุน และทุนฝึกอบรม/ทุนงาน จำนวน 25 หลักสูตร 160 ทุน และทุนการศึกษาต่อเนื่อง 186 ทุน

1.2 ความร่วมมือด้านโครงการ ปัจจุบันมีโครงการความร่วมมือต่อเนื่องจำนวน 17 โครงการ โดยเป็นโครงการในสาขาศึกษา จำนวน 6 โครงการ สาขาเกษตร จำนวน 5 โครงการ สาธารณสุข 3 โครงการ และสาขาอื่นๆ 3 โครงการ

1.3 ความร่วมมือในลักษณะแผนงานความร่วมมือ สพร. อยู่ในระหว่างการพัฒนาแผนงานความร่วมมือในลักษณะแผนงาน (Programme-based Approach) เพื่อสอดคล้องกับปฏิญญาเวียงจันทน์เกี่ยวกับการรับความร่วมมือจากต่างประเทศของรัฐบาล สปป.ลาว ที่รัฐบาลไทยได้ลงนามให้สัตยาบันต่อปฏิญญาดังกล่าว รวมทั้งสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลลาวที่ต้องการจะพัฒนาความร่วมมือกับประเทศผู้ให้ในลักษณะแผนงาน โดยในระยะแรกจะเริ่มต้นที่สาขาศึกษา ซึ่งการศึกษาเป็นพื้นฐานของการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยทั้งสองฝ่ายได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนงานความร่วมมือด้านการศึกษา (Country Programme for Education) ด้านการศึกษา จำนวน 1 แผนงาน เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2552 โดยแผนงานความร่วมมือด้านการศึกษามีระยะเวลาในการดำเนินงาน 3 ปี ในระยะแรกจะเน้นการพัฒนาบุคลากรของสถาบันการศึกษาของ สปป.ลาวก่อน โดยจะมีโครงการที่จะดำเนินการในระยะแรก จำนวน 9 โครงการ รวมถึงความร่วมมือระหว่าง มหาวิทยาลัยจำปาสัก และมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 1 โครงการ คือ โครงการพัฒนาศักยภาพด้านการเกษตรของมหาวิทยาลัยจำปาสัก

2. ความร่วมมือในลักษณะอนุภูมิภาค

นอกจากความร่วมมือที่ได้ตกลงกันไว้ในการประชุมความร่วมมือทางวิชาการไทย-ลาว ฝ่ายไทยยังได้ให้ความร่วมมืออื่นๆ เพิ่มเติมอีก เช่น ทุนการศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรนานาชาติ (TIPP) ทุนฝึกอบรมหลักสูตรนานาชาติ (AIRC) และทุนฝึกอบรมไตรภาคีนานาชาติ ร่วมกับประเทศอื่นๆ สำหรับแผนงานปี 2554-2555 สพร.ได้กำหนดการจัดหลักสูตรศึกษา/ฝึกอบรมประจำปี จำนวนทั้งสิ้น 47 หลักสูตร และแจ้งเวียนทุนให้แก่ประเทศต่างๆ รวมทั้ง สปป.ลาว เพื่อคัดเลือกผู้สมัครมาเข้ารับการศึกษ/ฝึกอบรมในประเทศไทย ได้แก่ ทุนศึกษาปริญญาโทนานาชาติ จำนวน 17 หลักสูตร ทุนฝึกอบรมประจำปี จำนวน 16 หลักสูตร และทุนฝึกอบรมไตรภาคี จำนวน 14 หลักสูตร ซึ่งมูลค่าความร่วมมือในปี 2554 มีมูลค่าประมาณ 90 ล้านบาท

ขั้นตอนการขอรับทุนศึกษารัฐบาลไทย

จากผลการประชุมความร่วมมือทางวิชาการระหว่างไทยและสปป.ลาว ในแต่ละปี สพร.จะพิจารณาสนับสนุนทุนศึกษาระดับปริญญาโท ในสาขาต่างๆ ตามที่ฝ่ายลาวเสนอขอและฝ่ายไทยมีศักยภาพ ทั้งนี้ ฝ่ายไทยจะแจ้งสาขา/สถาบันการศึกษาของรัฐที่เปิดสอนให้ฝ่ายลาวทราบ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการของทั้ง 2 ฝ่าย ดังนี้

การสมัครขอรับทุน

ฝ่ายไทย

1. สพร.หารือกับมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางการดำเนินการและหลักเกณฑ์การพิจารณาทุนการศึกษา
2. สพร. แจ้งแนวทางและหลักเกณฑ์การพิจารณา ชื่อมหาวิทยาลัยที่จะเข้ารับการศึกษากำหนดเวลารับสมัคร และขั้นตอนการสมัครรับทุนของฝ่ายไทย ผ่าน สอท. ณ เวียงจันทน์

ฝ่ายลาว

1. กระทรวงการต่างประเทศของลาวแจ้งไปยังหน่วยงานต่างๆ ของ สปป.ลาว โดยระบุคุณสมบัติของผู้สมัครขอรับทุน เช่น วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ อายุ ประสบการณ์การทำงานและอื่นๆ
2. ผู้สมัครจัดทำใบสมัครรับทุน จำนวน 4 ชุด พร้อมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น สำเนาผลการศึกษาระดับปริญญาตรี (Transcript) ใบรับรองแพทย์ จดหมายรับรอง (Letter of Recommendation) ส่งให้หน่วยงานต้นสังกัด หากมีโรคประจำตัวให้ระบุด้วย
3. กระทรวงต่างประเทศลาวจัดส่งใบสมัครขอรับทุนให้สพร. ผ่านสถานเอกอัครราชทูตไทย ฯ เวียงจันทน์

การคัดเลือก

ฝ่ายไทย

1. สพร. พิจารณาคณะสมบัติผู้สมัครเบื้องต้น และ สพร. ส่งใบสมัครรับทุนให้มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องพิจารณาคณะสมบัติของผู้สมัครรับทุน
2. สพร. จัดทดสอบภาษาอังกฤษ ณ สปป.ลาว และส่งผลการทดสอบภาษาอังกฤษให้สถาบันการศึกษาประกอบการพิจารณา
3. สถาบันการศึกษาส่งผลการพิจารณาให้ สพร.
4. การพิจารณาอนุมัติทุนขั้นสุดท้ายขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการสำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (สพร.) และแจ้งผลการพิจารณาให้ฝ่ายลาวทราบ

ฝ่ายลาว

1. ประสานให้ผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกเบื้องต้นเข้ารับการสอบความรู้ภาษาอังกฤษที่จัดโดย สพร.

2. แต่งตั้งผู้แทนจากฝ่ายลาวเข้าร่วมสังเกตการณ์การสอบภาษาอังกฤษ

3. อำนวยความสะดวกในการจัดสอบภาษาอังกฤษ

หมายเหตุ ผู้ที่ไม่เข้าสอบภาษาอังกฤษ ตามที่ สพร. กำหนดถือว่าขาดคุณสมบัติการสมัครเข้ารับทุนรัฐบาลไทย และสพร.จะไม่พิจารณาใบสมัครไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น

การอนุมัติทุน

ฝ่ายไทย

1. แจ้งรายชื่อผู้ที่ผ่านการคัดเลือกให้ฝ่ายลาวทราบ

2. รัฐบาลไทยอนุมัติทุนพร้อมแจ้งรายละเอียดให้แก่ฝ่ายลาวทราบ โดยกำหนดระยะเวลาการรับทุน วันเดินทางที่แน่นอน และการดำเนินการต่างๆ เพื่อจัดเตรียมการเดินทางมาเข้าศึกษาให้ผู้รับทุน

3. ประสานมหาวิทยาลัยต่างๆ ในการจัดหลักสูตรเตรียมความพร้อม และการรับผู้รับทุนเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทหรือเอก

4. ผู้รับทุนเดินทางมาเข้ารับการศึกษในประเทศไทย เริ่มจากหลักสูตรเตรียมความพร้อม และเข้ารับการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเอก

ฝ่ายลาว

1. ประสานให้ผู้ผ่านการคัดเลือกทราบการอนุมัติทุน และกำหนดวันเดินทาง

2. แจ้งให้ผู้รับทุนขอทำหนังสือเดินทางที่กระทรวงการต่างประเทศลาว และขออำนวยความสะดวกในการตรวจลงตราการเข้าประเทศแบบ Non-Immigrant “F” จาก สอท./สภญ. ไทยประจำ สปป.ลาว

การบริหารจัดการผู้รับทุนรัฐบาลไทย

ในปี 2555 สพร. ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง รับผิดชอบในการบริหารจัดการผู้รับทุนรัฐบาลไทย และเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายทั้งหมดของผู้รับทุน รวมทั้งการจัดหาที่พักที่เหมาะสม และกำกับดูแลจนสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาทุนที่กำหนด

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้รับทุนมีปัญหาเกี่ยวกับการศึกษาขอให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงานทุนรัฐบาลไทยของแต่ละมหาวิทยาลัย

ค่าใช้จ่ายของผู้รับทุนรัฐบาลไทย

ค่าใช้จ่ายของผู้รับทุนรัฐบาลไทยได้รับการสนับสนุนตามระเบียบของสำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ

1) ค่ากินอยู่

- เงินที่ได้รับเมื่อมาถึง (เหมาจ่าย) จำนวน 6,000 บาท
- ค่าเบี้ยเลี้ยง เดือนละ 7,000 บาท
- ค่าที่พัก เบิกจ่ายให้มหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการจ่ายค่าที่พักให้แก่สถานที่พักตามจริง

2) ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

- ค่าพาหนะเดินทางระหว่างประเทศ เป็นค่าตัวโดยสารเครื่องบินชั้นประหยัดหรือพาหนะอื่นแล้วแต่กรณี

3) ค่าใช้จ่ายในการทำวิทยานิพนธ์และรายงาน

- ค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูลภาคสนาม เหม่าจ่ายไม่เกิน 20,000 บาท
- ค่าจัดทำเอกสารวิทยานิพนธ์ เหม่าจ่าย 12,000 บาท
- ค่าจัดทำเอกสารสารนิพนธ์ รายงานการค้นคว้าอิสระ หรือรายงานที่หลักสูตรบังคับ โดยไม่ต้องทำวิทยานิพนธ์ เหม่าจ่าย อัตรา 8,000 บาท

4) ค่าหนังสือและอุปกรณ์การศึกษา (แบ่งจ่าย 2 ครั้งในภาคเรียนที่ 1 และ 2)

- ปริญญาตรี อัตรา 8,000 บาท/ปีการศึกษา
- ปริญญาโท/เอก อัตรา 10,000 บาท/ปีการศึกษา

5) ค่าเล่าเรียน และค่าธรรมเนียมการศึกษา

- เบิกจ่ายตามที่มหาวิทยาลัยเรียกเก็บ ยกเว้นค่าประกันของเสียหายที่ผู้รับทุนต้องจ่ายเอง

6) ค่าเบี้ยประกันชีวิตและสุขภาพ

- เบิกจ่ายค่าเบี้ยประกันให้บริษัทประกันชีวิตเป็นรายปี (วงเงินประกัน 100,000 บาท) โดยให้ทำการรักษาในสถานพยาบาลที่บริษัทประกันกำหนดไว้ ในกรณีที่มิได้เข้ารับรักษาในสถานพยาบาลที่กำหนดให้ใช้ใบรับรองแพทย์และใบเสร็จรับเงินของสถานพยาบาลประกอบการเบิกจ่าย

7) ค่าขนส่งสัมภาระ (เมื่อสำเร็จการศึกษา และกลับภูมิลำเนา)

- เบิกจ่าย 2,000 บาท

8) ค่าธรรมเนียมการตรวจลงตราหนังสือเดินทาง ประเภท Non-immigrant Visa “F” จากสถานเอกอัครราชทูตไทย ณ เวียงจันทน์ จำนวน 2,000.-บาท จะเบิกจ่ายให้เมื่อได้รับใบสำคัญรับเงินจากผู้รับทุน โดย สพร. จะเบิกจ่ายให้เพียง 1 ครั้งเท่านั้น

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยเรื่อง “บทบาทสื่อมวลชนและสื่อบุคคลกับการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักเรียนแลกเปลี่ยนชาวต่างชาติ โครงการเอ เอฟ เอส” โดย ธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ (2541) จากการศึกษาพบว่าสื่อมวลชนมีบทบาทช่วยในการปรับตัวของนักเรียน โดยเป็นแหล่งให้ข้อมูลในระดับกว้างที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว เช่น ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และวัฒนธรรมไทยแบบกว้างๆ ข่าวสารสถานการณ์ในประเทศและต่างประเทศ เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียน กับครอบครัวอุปถัมภ์ในประเทศไทยในช่วงก่อนเดินทางมา และระหว่างนักเรียนกับครอบครัวในบ้านเกิด เมื่อมาอยู่ในประเทศไทยแล้ว ช่วยลดความกังวลใจ เป็นที่ระบายอารมณ์ ให้ความเพลิดเพลิน และเป็นที่ใช้เวลาเมื่อนักเรียนไม่มีอะไรทำ สำหรับบทบาทของสื่อบุคคลที่มีต่อการปรับตัวของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่ามีบทบาทเป็นแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว โดยเฉพาะข้อมูลที่นำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ และข้อมูลที่เป็นความสนใจส่วนบุคคล เป็นผู้สอนภาษาไทย ให้คำปรึกษา เป็นผู้ปลอบประโลม ส่วนรูปแบบการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ที่นักเรียนเอ เอฟ เอสใช้ในระหว่างอยู่ในประเทศไทย มี 4 รูปแบบคือ รูปแบบการสื่อสารเพื่อแสวงหาข้อมูล โดยมีสื่อมวลชนที่ใช้คือ หนังสือพิมพ์ หนังสือเกี่ยวกับประเทศไทยอินเทอร์เน็ต และโทรทัศน์ โดยสื่อแต่ละประเภทจะถูกใช้มากน้อยต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเภทของข้อมูลที่ต้องการแสวงหา ส่วนสื่อบุคคลที่ใช้ก็มีทั้งบุคคลชาว

ไทย และบุคคลที่เป็นชาติเดียวกับนักเรียน รูปแบบการสื่อสารเพื่อผ่อนคลายอารมณ์ และหาความเพลิดเพลิน โดยมีสื่อมวลชนที่ใช้มากที่สุดคือ โทรทัศน์และสิ่งพิมพ์ ได้แก่หนังสือทั่วไป นิตยสาร และหนังสือ Pocket book สื่อมวลชนที่ใช้รองลงมาคืออินเทอร์เน็ตและวิทยุ สื่อบุคคลที่ใช้ก็ประกอบด้วยบุคคลทั้ง 2 กลุ่มเช่นกัน รูปแบบการสื่อสารกับการสร้างปฏิสัมพันธ์กับคนไทย พบว่าความมากน้อยของการใช้รูปแบบนี้มีปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องคือลักษณะนิสัย ทักษะคิด และการยึดติดกับวัฒนธรรมเดิมของนักเรียน และรูปแบบการสื่อสารเพื่อติดต่อเชื่อมโยงกับครอบครัวในประเทศของนักเรียน โดยมีสื่อที่นักเรียนนิยมใช้คืออินเทอร์เน็ตเนื่องจากว่าเป็นสื่อที่นักเรียนเข้าถึงง่าย และมีความสมบัติของการสื่อสารแบบ 2 ทาง ซึ่งสะดวกและประหยัด

2.3.2 งานวิจัยเรื่อง “การสื่อสารและการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติในมหาวิทยาลัยไทย” โดย ธาณิษฐ์ กองแก้ว (2544) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ ศึกษาความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของอาจารย์ต่างชาติ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางการสื่อสารและระดับการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติและศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ รูปแบบการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และสัมภาษณ์เจาะลึกอาจารย์ต่างชาติ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ คือ ระยะเวลาที่อยู่ในประเทศไทย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระดับความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยของอาจารย์ต่างชาติ คือ สัญชาติของอาจารย์ต่างชาติ และ ระยะเวลาที่อยู่ในประเทศไทย ความสามารถทางความคิดและความสามารถทางอารมณ์และความรู้สึกไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ ในขณะที่ความสามารถทางด้านพฤติกรรมและความสามารถในการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมไทยโดยรวมมีความสัมพันธ์กับระดับการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ ส่วนสัญชาติของเพื่อนสนิท พฤติกรรมการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ ในขณะที่สื่อวิทยุมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติ

2.3.3 งานวิจัยเรื่อง “การสำรวจปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรมไทย-ลาว ในแวดวงธุรกิจและภาครัฐ : กรณีศึกษา จังหวัดหนองคาย อุดรธานี และ ขอนแก่น” โดย รัตนา จันทรเทวาร์ (2552) จากการศึกษาพบว่าปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมเกิดขึ้นทั้งในภาคธุรกิจและภาครัฐ และกับคนไทยผู้ให้บริการและคนลาวผู้รับบริการ ทักษะการใช้ภาษาเป็นปัญหาเบื้องต้นของการสื่อสาร ทักษะที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารมากที่สุด คือ ทักษะการเขียน ระดับภาษาทำให้เกิดปัญหามากที่สุด คือ ระดับคำศัพท์ โดยเฉพาะคำศัพท์เฉพาะที่สัมพันธ์กับเนื้อหาแต่ละประเภท คนลาวจำนวนมากมีทักษะภาษาไทยในระดับสามารถสื่อสารในชีวิตประจำวันได้ โดยเฉพาะระดับทักษะการฟัง และการพูด ขณะที่คนไทยไม่มีทักษะภาษาลาวแต่ใช้ภาษาไทยถิ่นอีสานในการสื่อสารควบคู่กับการใช้ภาษาไทย การเลือกใช้ภาษาของคนไทยและคนลาวนี้ไม่มีรูปแบบคงที่ แต่ละคนสามารถเลือกใช้ภาษาสลับกันได้ คนลาวที่ทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้ภาษาไทยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์กับการสื่อสารกับคนไทยในจุดประสงค์ต่างๆ เช่นเดียวกันกับพนักงานในภาคธุรกิจที่ต้องการเรียนรู้ทักษะภาษาลาวเพื่อปรับใช้ในการบริการลูกค้าที่เป็นคนลาว ส่วนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานราชการไม่เห็นความจำเป็นของการเรียนรู้ภาษาลาว เพราะคิดว่าเป็นปัญหาในการสื่อสารมากนัก อย่างไรก็ตาม ทั้งสองฝ่ายเสนอให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะภาษาลาวในองค์กรเพื่อการแปลข้อความ และลดปัญหาการสื่อสารกับคนลาว โดยเฉพาะการเขียนเอกสาร แบบฟอร์มที่สำคัญ ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นความสำคัญของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างไทยกับลาว ดังนั้นจึงควร

มีการวิจัยที่เชื่อมโยงกับผลการวิจัยนี้ คือ ควรจะมีการสังเคราะห์ คำศัพท์เฉพาะเนื้อหาที่แตกต่างกันระหว่างภาษาไทยและภาษาลาวที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจและภาครัฐ เพื่อใช้คำศัพท์ภาษาลาวและภาษาไทยที่ถูกต้องและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างคนลาวและคนไทย

2.3.4 งานวิจัยเรื่อง “เครือข่ายการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนิสิตโครงการแลกเปลี่ยน” โดย อัครินทร์ แสนศรี (2552) จากการศึกษาพบว่าลักษณะการปรับตัวของนิสิตโครงการแลกเปลี่ยนนั้นนิสิตส่วนใหญ่มีการปรับตัวโดยเน้นการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมในประเทศที่นิสิตไปศึกษาแต่น้อยกว่าการคงความเป็นไทย โดยเฉพาะการเรียนรู้สำเนียงและภาษาของคนท้องถิ่น ส่วนขั้นตอนการปรับตัว นิสิตใช้เวลาในขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ นิสิตส่วนใหญ่มีความรู้สึกตื่นเต้นกับสิ่งแวดล้อมใหม่ และขั้นตอนความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม อยู่ในช่วง 1 - 2 สัปดาห์ การเรียนรู้เกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมจะเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4 สัปดาห์ ส่วนด้านปัญหาและอุปสรรคการปรับตัว พบไม่มากนัก ที่พบบ้างส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ศัพท์และสำเนียงท้องถิ่นและอคติต่อประเทศเจ้าบ้านก่อนเดินทางไปศึกษา ด้านเครือข่ายการสื่อสาร พบว่าบทบาทของเครือข่ายสื่อสารทั้งไทยและต่างชาติในการช่วยเหลือนิสิตอยู่ในระดับสูง โดย นิสิตในโครงการแลกเปลี่ยน มีการสื่อสารกับคนไทยด้วยกันมากที่สุด ซึ่งมีบทบาทช่วยเหลือทางจิตใจและความรู้สึก (affective support) ส่วนบทบาทการช่วยเหลือด้านการเรียนและการทำงาน (instrumental support) นั้น นิสิตมีการติดต่อสื่อสารกับคนต่างชาติที่เรียนมหาวิทยาลัยเดียวกันมากที่สุด ทั้งนี้ ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของนิสิตอยู่ในระดับกลาง เช่นเดียวกับบุคลิกภาพเชิงบวกของนิสิตโครงการแลกเปลี่ยนและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งนี้พบว่าบุคลิกภาพเชิงบวก มีผลต่อการปรับตัวของนิสิต สำหรับปัจจัยระดับบุคคลที่มีผลต่อการปรับตัวของนิสิตได้แก่แรงจูงใจของตัวนิสิตเองที่มีความคาดหวังในการต้องการที่จะเรียนรู้การใช้ชีวิตในต่างประเทศ ส่วนปัจจัยระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการปรับตัวได้แก่เครือข่ายการสื่อสารที่เป็นคนไทย

2.3.5 งานวิจัยเรื่อง “การปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักศึกษาชาวจีนในประเทศไทย: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดย Ren Zhiyuan, ศักดินา บุญเปี่ยม และภารดี มหาขันธ์ (2555) จากการศึกษาพบว่าปัญหาทั่วไปในการดำรงชีวิตประจำวันของนักศึกษาชาวจีนเป็นปัญหาที่เกิดจากภาษา ความแตกต่างทางวัฒนธรรม และความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยเฉพาะปัญหาในการใช้ภาษาไทย ด้านสุขภาพ ด้านค่านิยม เป็นต้น โดยภาพรวม นักศึกษาชาวจีนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่ค่อยมีปัญหา การสนับสนุนทางสังคมนั้น พบว่าเครือข่ายการคบเพื่อนของนักศึกษาชาวจีนเป็นกลุ่มขนาดเล็กโดยส่วนใหญ่จะคบเพื่อนคนจีน และเพื่อนคนไทยเป็นบางส่วน ซึ่งสามารถให้การสนับสนุนแก่นักศึกษาชาวจีนในหลายด้านตามความสามารถและบทบาทในสังคมไทย การเข้าร่วมกิจกรรมสังคมสามารถทำให้นักศึกษาชาวจีนได้รับผลประโยชน์ทั้งในด้านการดำรงชีวิต การใช้ภาษาไทย และการศึกษา ส่วนวิธีการในการปรับตัวของนักศึกษาชาวจีนมี 6 วิธีการ ได้แก่ การบูรณาการ (Integration) การผสมผสาน (Assimilation) การแบ่งแยก (Separation) กระบวนการชายขอบ (Marginalization) การบูรณาการกับการผสมผสาน (Integration and Assimilation) และการผสมผสานกับการแบ่งแยก (Integration and Separation) โดยภาพรวมวิธีการผสมผสานเป็นวิธีการที่นักศึกษาชาวจีนได้เลือกใช้เป็นจำนวนมากที่สุด สำหรับกระบวนการในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักศึกษาชาวจีนมีสองแนวทาง คือ แนวทางที่หนึ่ง เมื่อนักศึกษาชาวจีนเข้ามาในประเทศไทยตอนแรกจะมีความรู้สึกตื่นเต้นกับการพบสิ่งแปลกใหม่ หลังจากนั้น เกิดการช็อกทางวัฒนธรรม แล้วเริ่มมีการปรับตัวทางวัฒนธรรม แนวทางที่สอง คือ นักศึกษาชาวจีนจะมีการช็อก

ทางวัฒนธรรมในช่วงแรกก่อน แล้วค่อยปรับตัว เพื่อที่จะดำรงชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นกระบวนการที่นักศึกษาชาวจีนส่วนใหญ่ได้ประสบผ่านมา

2.3.6 งานการวิจัยเรื่อง “การรับรู้และการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของนักเรียนไทยและคนในประเทศกลุ่มอาเซียน” โดย รองศาสตราจารย์เมตตา วิวัฒนานุกูล (2557) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและการรับรู้เชิงชาติพันธุ์ของนักเรียนไทยต่อประเทศต่าง ๆ ในประชาคมอาเซียน รวมถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและการรับรู้เชิงชาติพันธุ์ของนักเรียนไทย ศึกษารูปแบบและช่องทางการสื่อสาร บริบทการสื่อสารระหว่างนักเรียนไทยกับคนในกลุ่มประเทศอาเซียนทั้งในการดำเนินชีวิตทั่วไปและในโครงการการเรียนรู้ของโรงเรียน สำนวญอุปสรรคการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของนักเรียนไทยกับคนในกลุ่มประเทศอาเซียน และหาแนวทางการสื่อสารและการจัดการการเรียนรู้เพื่อสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักเรียนไทยกับคนในกลุ่มประเทศอาเซียน ผลการศึกษาในประเด็นที่น่าสนใจ คือ นักเรียนไทยมีทัศนคติเชิงชาติพันธุ์ต่อคนและประเทศต่าง ๆ ในประชาคมอาเซียนโดยรวมในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ แต่ยังมีทัศนคติและการรับรู้แบบฝังรากลึกต่อประเทศเพื่อนบ้านในเชิงลบมากกว่าประเทศอื่น ๆ รวมถึงมีระดับทัศนคติเชิงชาติพันธุ์ทางลบที่สามารถเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารกับคนจากวัฒนธรรมอื่น ในระดับพอควร โดยผลการวิจัยเชิงสำรวจกับผลการสัมภาษณ์กลุ่มต่าง ๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งพบว่าในประเด็นของประเทศกัมพูชานั้นนักเรียนไทยมีทัศนคติเชิงลบต่อ “คนและประเทศกัมพูชา” มากที่สุด จากการเรียนรู้จากประวัติศาสตร์ รวมถึงการตอกย้ำจากสื่อมวลชนในกรณีเขาพระวิหารและข่าวความขัดแย้งต่าง ๆ ที่ปรากฏในสื่อมวลชน ส่วน “ประเทศลาว” นั้น นักเรียนไทยมีทัศนคติเชิงบวกมากที่สุดในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งจากผลการสัมภาษณ์พบว่า นอกเหนือจากภูมิหลังความสัมพันธ์ทางประวัติศาสตร์ และการตอกย้ำ “ความเป็นบ้านพี่เมืองน้อง” หรือคำกล่าวที่ได้ยินซ้ำ ๆ ว่า “ไทยลาวพี่น้องกัน” ทางสื่อมวลชนแล้ว นักเรียนไทยร้อยละ 25.3 มองว่า “ลาว” เป็นประเทศที่มีการพัฒนามากกว่าไทย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่ปัญหานำวิจัยในการศึกษาเรื่อง “กระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักศึกษาชาวลาวและชาวกัมพูชาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” ดังต่อไปนี้

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักศึกษาชาวลาวและชาวกัมพูชาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นอย่างไร

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีส่วนช่วยในการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักศึกษาชาวลาวและชาวกัมพูชาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นอย่างไร

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับตัวทางวัฒนธรรมใหม่ของนักศึกษาชาวลาวและชาวกัมพูชาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นอย่างไร

ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จะเป็นกรอบแนวคิดที่จะใช้ในการศึกษาเรื่อง “กระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักศึกษาชาวลาวและชาวกัมพูชาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” และในบทต่อไปจะกล่าวถึงระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้