

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม Intercultural Communication

พัชรภา เอื้ออมรวิช¹

Patcharapa Euamornvanich¹

บทคัดย่อ

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้เข้ามามีบทบาทสำคัญกับสังคมโลกในปัจจุบันที่เทคโนโลยีต่าง ๆ ทำให้มนุษย์สามารถติดต่อกับคนต่างชาติ ต่างภาษา ต่างวัฒนธรรมได้ง่ายมากขึ้น โดยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้นสามารถเกิดขึ้นได้กับมนุษย์ทุกคน อย่างไรก็ตามการสื่อสารของบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันอาจจะมีอุปสรรคในการสื่อสารซึ่งการจะประสบความสำเร็จในการสื่อสารได้นั้น ผู้สื่อสารจำเป็นต้องมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้นเป็นคุณสมบัติเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่ต่างกันที่จะต้องเรียนรู้และยอมรับถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้สื่อสารของตนเองเพื่อประสบความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ในบทความนี้ผู้เขียนได้อธิบายถึงความหมาย ความสำคัญ อุปสรรคและความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เหมาะสม

คำสำคัญ : การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม อุปสรรค ความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ABSTRACT

Nowaday, intercultural communication is an important in the current society which technology makes it easier for people to interact with foreigners. However communication with foreigners maybe have an obstacle. People who can success in intercultural communication should have intercultural communication competence. People should learn and accept the cultural different for success in intercultural communication. This article is to review an important of intercultural communication, obstacle and intercultural communication competence for people who are interested in this topic can success in communication.

Keyword : Intercultural Communication, obstacle, Intercultural communication competence

¹หลักสูตรนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี E-mail : jojoe.pat@gmail.com

บทนำ

การสื่อสารกับมนุษย์เป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ โดยการสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับชีวิตมนุษย์ ในการใช้ชีวิตประจำวันและการสร้างวัฒนธรรมอันหลากหลาย การสื่อสารมีรูปแบบที่หลากหลายทั้งการสื่อสารแบบวัจนภาษาและอวัจนภาษา โดยการสื่อสารของมนุษย์นั้น สามารถแบ่งออกได้เป็นการสื่อสารภายในบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารระหว่างกลุ่ม การสื่อสารสาธารณะ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและการสื่อสารภายในองค์กร (Wood, 2003) ซึ่งการสื่อสารทุกประเภทยุ่ล้วนแล้วแต่เป็นการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์โดยตรงและสามารถเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ทุกคนไม่ว่าจะเป็นประเทศใดหรือวัฒนธรรมใดย่อมมีการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้อง การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นการสื่อสารประเภทหนึ่งที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคนที่มาจากพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันและเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นอย่างแพร่หลายในโลกยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร โทรคมนาคมรวมถึงวิวัฒนาการทางการเดินทางต่าง ๆ ช่วยย่อโลกของเราให้เล็กลง จนส่งผลให้คนที่อาศัยอยู่ต่างวัฒนธรรมกันสามารถทำการสื่อสารกันได้อย่างง่ายดายมากขึ้นจนการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้ขยับตัวก้าวเข้ามามีบทบาทกับคนในสังคมโลกอย่างไม่อาจปฏิเสธได้

เมื่อเทคโนโลยีการสื่อสารมีความก้าวหน้าส่งผลให้มนุษย์สามารถติดต่อรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารกันได้ได้ง่ายมากขึ้นทำให้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นเรื่องที่ขยับเข้ามาใกล้ตัวมนุษย์ทุกคนมากขึ้น อีกทั้งบริบททางสังคมที่เราสามารถพบเจอการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้โดยง่าย ไม่ว่าจะเป็นสังคมในโรงเรียน มหาวิทยาลัย สังคมของการทำงานรวมถึงการเดินทางท่องเที่ยวที่สามารถพบเจอบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมคู่สื่อสารจึงต้องมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและมีการเรียนรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคู่สื่อสารจึงจะประสบความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยวัฒนธรรมมีความสำคัญต่อการสื่อสารของมนุษย์ทุกคน โดยวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อน ในขณะที่เราทำการสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ นั้น บุคคลแต่ละคนก็จะมีวัฒนธรรมที่สั่งสมมาจากการเรียนรู้ในบริบทสภาพแวดล้อมที่ตนเองอาศัยอยู่ ดังนั้นการทำการสื่อสารกับบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันนั้น บุคคลย่อมจะต้องมีการเรียนรู้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคู่สื่อสารเพื่อความสำเร็จในการสื่อสาร โดยการเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของแต่ละบุคคลนั้นไม่จำเป็นว่าจะต้องเกิดขึ้นกับบุคคลที่มาจากคนละประเทศเพียงอย่างเดียวเท่านั้น การสื่อสารกับคนภายในประเทศเดียวกันหรือแม้กระทั่งการสื่อสารกับสมาชิกในองค์กรเดียวกันก็อาจจะมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้เช่นเดียวกัน ซึ่งความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้นหมายรวมถึงความแตกต่างทางภูมิภาค จริยธรรม ศาสนา เพศ ยุคสมัยและชนชั้น (Hofstede and Hofstede, 2005) อีกทั้งบุคคลยังสามารถเรียนรู้ระบบพื้นฐานทางวัฒนธรรมได้จากการสังเกตซึ่งหมายรวมถึงข้อเท็จจริงทางวัฒนธรรม สถาบันทางธุรกิจ การแต่งงานและครอบครัว องค์กรทางสังคม ภาษา การทหาร เพศ และกฎหมาย โดยกิจกรรมทั้งหมดนี้สามารถสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมของบุคคลได้ (Hall, 1976;1981) ซึ่งในบทความชิ้นนี้ ผู้เขียนมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงให้เห็นถึงความหมาย ความสำคัญ อุปสรรคที่ส่งผลต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเพื่อให้ผู้ที่สนใจในเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเข้าใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการสื่อสารได้

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) เป็นรูปแบบการสื่อสารประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญในโลกยุคปัจจุบันที่เรียกได้ว่าเป็นโลกยุคไร้พรมแดน โดยเทคโนโลยีการสื่อสารรวมถึงการคมนาคมต่าง ๆ มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มนุษย์ที่อยู่ห่างไกลกันคนละมุมโลกและมีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันสามารถเชื่อมโยงการสื่อสารร่วมกันได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย ดังนั้นการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจึงเข้ามามีบทบาทกับมนุษย์ในสังคมปัจจุบันอย่างไม่อาจปฏิเสธได้ นักวิชาการได้ให้ความหมายของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) เอาไว้ว่า การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้นเป็นการปฏิสัมพันธ์แบบเห็นหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม การรับรู้ อารมณ์และกระบวนการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในการมีปฏิสัมพันธ์ทั้งการส่งข่าวสารและการรับข่าวสารทั้งที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษาระหว่างบุคคลที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน (Jandt, 2004; Devito, 2007; Ishii, 2006)

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจะประสบความสำเร็จได้นั้น แนนอนว่าคู่สื่อสารจะต้องมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของทักษะ ความสามารถพิเศษและกลยุทธ์ในการที่คู่สื่อสารจะเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก ทศนคติและพฤติกรรมระหว่างบุคคลที่มีที่มาจากภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน (Matsumoto et al., 2005) ให้มีความเห็นคล้อยตามไปในทิศทางเดียวกันเพื่อความสำเร็จในการสื่อสารซึ่ง Chen and Starosta (1998) อ้างถึงใน Penbek et al., (2009) ได้นิยามความหมายของความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication Competence) ไว้ว่าเป็นความสามารถในการประสบความสำเร็จและมีความเหมาะสมในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมสื่อสารที่สามารถต่อตรงกับตัวตนของวัฒนธรรมอื่นหรือสามารถทำการสื่อสารในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม นอกจากนี้ Deardoff (2008) ได้กล่าวถึงความหมายของความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมซึ่งได้รับการยอมรับจากผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมว่ามีความหมายดังนี้

1. ความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมในสถานการณ์ระหว่างวัฒนธรรมบนพื้นฐานความรู้ ทักษะและทัศนคติระหว่างวัฒนธรรม
2. ความสามารถในการเปลี่ยนรอบอ้างอิงอย่างเหมาะสมและพัฒนา ประยุกต์พฤติกรรมให้เข้ากับบริบททางวัฒนธรรม การประยุกต์ การยืดหยุ่นต่อรอบอ้างอิง
3. ความสามารถในการแนะนำแนวทางพฤติกรรมทางวัฒนธรรมและตั้งจุดพฤติกรรมใหม่ ๆ ในวัฒนธรรมอื่น ๆ เชื่อมโยงพฤติกรรมที่ไม่คล้ายกันของคนในสังคมของตน
4. ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของพฤติกรรมในสถานการณ์ระหว่างวัฒนธรรมที่อยู่บนพื้นฐานของความรู้ ทักษะและแรงจูงใจ
5. ความสามารถในการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายจากการสร้างปฏิสัมพันธ์ในบริบทระหว่างวัฒนธรรม
6. ทักษะความสามารถระหว่างบุคคลในการฝึกฝนการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม การรับส่งสารได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม
7. การเปลี่ยนแปลงกระบวนการที่ก่อให้เกิดความเข้าใจในประชากรโลก ความคล่องแคล่วระหว่างวัฒนธรรม (พฤติกรรมที่แสดงออกจากทักษะการสื่อสาร) การตระหนักรู้ระหว่างวัฒนธรรม (การรับรู้ เข้าใจในความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม) และความรู้สึกระหว่างวัฒนธรรม (มุ่งประเด็นที่อารมณ์ด้านบวกเกี่ยวกับความแตกต่างของวัฒนธรรม)

ความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่สื่อสารที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการสื่อสารร่วมกัน เมื่อใดก็ตามที่สื่อสารมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและมีการปรับตัวเพื่อทำการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน แน่ใจว่าการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจะประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่ทั้งนี้อุปสรรคของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมก็สามารถเกิดขึ้นได้ภายใต้บุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันซึ่งมีผลต่อการรับรู้ การตีความต่อสารที่ได้รับรวมถึงทัศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดย Gudykunst and Kim (2003 อ้างถึงใน เมตดา วิวัฒนานุกูล, 2559) ได้สรุปอุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไว้ดังนี้

1. อุปสรรคด้านความรู้และความคิด (Cognitive) แบ่งออกได้เป็น

1.1 การไม่เข้าใจหรือไม่รู้ภาษาที่ใช้กัน ซึ่งถือได้ว่าเป็นอุปสรรคหลักที่มีผลต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันซึ่งในงานวิจัยของพัชรภา เอื้ออมรวณิช (2559) พบว่าสิ่งที่พบว่าเป็นปัญหาหลักที่ส่งผลต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของอาจารย์ต่างชาติคือภาษาที่อาจารย์ต่างชาติไม่สามารถทำการสื่อสารภาษาไทยได้

1.2 การขาดความรู้วัฒนธรรมนั้น ๆ เช่น ความไม่รู้หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมนั้นเพียงผิวเผินหรือรู้วัฒนธรรมหลักแต่ไม่มีความรู้ในรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมซึ่งแตกต่างกันในแต่ละสังคมท้องถิ่นซึ่งในงานวิจัยของพัชรภา เอื้ออมรวณิช (2559) พบว่าอาจารย์ต่างชาติเกิดความตระหนกทางวัฒนธรรม (Culture Shock) เนื่องจากไม่ได้มีการเรียนรู้วัฒนธรรมไทยอย่างจริงจังก่อนเดินทางมายังประเทศไทยซึ่งส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันในสังคมไทยไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่อง อาหารหรือความไม่เข้าใจในวัฒนธรรมต่าง ๆ ของประเทศไทย

1.3 ความแตกต่างทางการรับรู้และวิถีคิด แต่ละวัฒนธรรมมีวิถีคิดและการรับรู้ต่างกันโดยเฉพาจะมีวิถีในการจัดหมวดหมู่และจัดประเภทสิ่งต่าง ๆ ที่เห็นต่างกัน เช่น การมองแบบองค์รวมหรือมองแบบแยกส่วน

2. อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก แบ่งออกได้เป็น

2.1 การรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ เช่น การไม่ยอมเปลี่ยนวิถีคิด การคิดมองแบบเหมารวม การรับรู้แบบชาวดำ การด่วนสรุป

2.2 ทัศนคติที่เป็นอุปสรรค เช่น อคติหรือความโน้มเอียงรวมถึงการเอาวัฒนธรรมหรือชาติพันธุ์ของตนเองเป็นศูนย์กลาง

2.3 การขาดอารมณ์ ความรู้สึกที่เกื้อหนุนในการยอมรับความแตกต่างของคนอื่น

3. อุปสรรคด้านพฤติกรรม เช่น การไม่ใส่ใจเรียนรู้วัฒนธรรมและสิ่งต่างๆ รอบตัว การหลบเลี่ยงที่จะพบเจอคนแปลกหน้า ไม่พยายามปรับตัวให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ในวัฒนธรรมใหม่ ยึดติดกับความคิด ความเชื่อ และกรอบที่เคยปฏิบัติ ขาดการยืดหยุ่น ไม่เคารพวัฒนธรรมอื่น

จะเห็นได้ว่าอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้น มีองค์ประกอบจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลโดยตรงต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมซึ่งอุปสรรคต่าง ๆ ที่กล่าวถึงในข้างต้นล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมทั้งสิ้น แต่ทั้งนี้หากสื่อสารมีการปรับตัวและมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมย่อมสามารถก้าวข้ามอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไปได้ Chen (1989,1990 อ้างถึงใน Jandt, 2004) ได้กำหนดความสามารถ 4 ประการของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ดังนี้

1. Personality Strength เป็นคุณสมบัติหลักของบุคคลที่มีผลต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ได้แก่

1.1 กรอบความคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self- Concept) หมายถึง มุมมองที่มีต่อตนเองของบุคคล

1.2 การเปิดเผยตนเอง (Self-Disclosure) หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลในการเปิดเผยข้อมูล

เกี่ยวกับตนเองสู่คนอื่น ๆ

1.3 การควบคุมตนเอง (Self – Monitoring) หมายถึง การเปรียบเทียบข้อมูลข่าวสารทางสังคม เพื่อควบคุมและประยุกต์การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล

1.4 การผ่อนคลายทางสังคม (Social Relaxation) หมายถึง ความสามารถในการแสดงให้เห็นซึ่งความกลัวเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการสื่อสาร

2. Communication Skills บุคคลจะมีความสามารถในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมทั้งที่เป็น วัจนภาษา และอวัจนภาษา โดยความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของบุคคลนั้น ได้แก่

2.1 ทักษะในสาร (Message Skill) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจและการใช้ภาษาและผลสะท้อนกลับ

2.2 การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ยืดหยุ่นได้ (Behavioral Flexibility) หมายถึง ความสามารถในการเลือกแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสมในบริบทที่มีความหลากหลาย

2.3 การควบคุมการมีปฏิสัมพันธ์การสื่อสาร (Interaction Management) เป็นการเน้นย้ำบุคคลในเรื่องความสามารถของการมีปฏิสัมพันธ์ เช่น ความสนใจและการตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ

2.4 ทักษะทางสังคม (Social Skill) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจผู้อื่นและการดำรงไว้ซึ่งตัวตนของตนเอง

3. Psychological Adjustment ประสิทธิภาพของการสื่อสารนั้นจะเกี่ยวข้องกับการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ ของบุคคล โดยบุคคลจะต้องสามารถควบคุมความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม (Culture Shock) เช่น ความผิดหวัง ความเครียดและความท้อแท้ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่กำกวมโดยมีสาเหตุมาจากการที่บุคคลเข้ามาอยู่สภาพแวดล้อมใหม่

4. Cultural Awareness ความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของบุคคลนั้น บุคคลจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับขนบประเพณีของสังคมและระบบสังคมของเจ้าบ้านซึ่งการเข้าใจในความคิดและการแสดงออกของบุคคลอื่นนั้นเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับประสิทธิผลของการสื่อสาร

จะเห็นได้ว่าการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน โดยสังคมหรือองค์กรที่มีบุคคลที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมเข้ามาอาศัยอยู่ร่วมกันนั้นย่อมหลีกเลี่ยงประเด็นของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไปไม่ได้ซึ่งประเทศต่าง ๆ ทุกประเทศในโลกย่อมมีวัฒนธรรมเป็นของตนเองประเทศไทยเองก็เช่นเดียวกัน ในสังคมปัจจุบันที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม มนุษย์ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไปได้ แต่ทั้งนี้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมย่อมต้องมีอุปสรรคต่าง ๆ ที่สื่อสารต้องมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ดังตัวอย่างกรณีข่าวของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยและได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ถึงการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ดังนั้นการที่บุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะประสบความสำเร็จในการสื่อสารได้นั้นจะต้องมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมด้วย

เอกสารอ้างอิง

- พัชรภา ธี้ออมรวนิช. (2559). การศึกษาปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและแนวทางการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติกับนักศึกษาไทยในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี**. 10 (2) : 77-92.
- เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์). (2559). **การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Deardoff, D.K. (2008). “**Intercultural Competence – The key competence in the 21st Century ?**.” [On line] available at : http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms_30238_30239_2.pdf, January 13, 2011.
- Devito, J.A. (2007). **The Interpersonal Communication book**. 11th edition. Pearson Education, Inc.
- Hall, E.T. (1976, 1981). **Beyond Culture**. Anchor books / Doubleday.
- Hofstede, G. and Hofstede, G.J. (2005). **Cultures and Organizations : Software of the mind**. Revised and Expanded 2nd edition. New York : The McGraw-Hill Companies.
- Ishii, S. (2006). “Complementing Contemporary Intercultural Communication Research with East Asian Sociocultural Perspectives and Practice.” **China Media Research** : 13-20.
- Jandt, F.E. (2004). **An Introduction to Intercultural Communication : Identities in a Global Community**. 4th edition. Sage Publication.
- Matsumoto, D., Leroux, J., and Yoo, S.H. (2005). “Emotion and Intercultural Communication.” **Handbook of Applied Linguistics**. Volume 7, (October 2005) : 15 -38.
- Penbak, S., Yurdakul, D., and Cerit, G.A. (2009). “Intercultural Communication Competence : A Study about The Intercultural Sensitivity of University Students based on their education and international experience.” **European and Mediterranean Conference on Information Systems**. July 13-14, 2009.
- Wood, J.T. (2003). **Communication in Our Lives**. Thomson Wadsworth.