

กระบวนการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมที่มีความจำเป็น ต่อการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

CULTURAL LEARNING PROCESSES THAT ESSENTIAL TOWARD AND ASEAN ECONOMIC COMMUNITY (AEC)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัครวรรณ์ แสงวิภาค*
Asst. Prof. Dr.Akkawan Sangwipak

บทคัดย่อ

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนรู้จักกันในนาม AEC เป็นการรวมตัวกันของกลุ่มประเทศอาเซียน 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย เมียนมาร์ ลาว เวียดนาม มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา และบรูไน จะนำมาซึ่งยุคใหม่ของความร่วมมือทางเศรษฐกิจของทั้ง 10 ประเทศ เช่น นักท่องเที่ยวและแรงงาน (บางภาคส่วน) สามารถไปทุกที่ในประเทศเหล่านี้โดยปราศจากข้อจำกัดที่เคร่งครัดเหมือนในอดีต สำหรับการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC มักมีประเด็นถกเถียงหลักเกี่ยวกับว่า จะแข่งขันอย่างไร ส่วนใดที่จะชนะหรือแพ้ ซึ่งเป็นประเด็นทางด้านธุรกิจและเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ประเด็นหนึ่งที่ขาดหายไปคือ ทำอย่างไรจึงจะเข้าใจวัฒนธรรมของประเทศใน AEC อื่น ๆ และทำอย่างไรจึงจะสามารถหลีกเลี่ยงการยึดมั่นอย่างรุนแรงต่อวัฒนธรรมของตนเองและการขัดแย้งทางวัฒนธรรมได้ซึ่งจะเห็นได้ว่า AEC ทำให้เกิดโอกาสในการพบปะผู้คนที่มีมาจากต่างชาติ ต่างภาษา และต่างวัฒนธรรม อย่่างไรก็ตามสิ่งนี้ก็อาจนำไปสู่ความขัดแย้งทางวัฒนธรรมหรือการยึดมั่นอย่างรุนแรงต่อวัฒนธรรมของตนเองได้เช่นกัน อาทิ 1) ความขัดแย้งทางวัฒนธรรมเกิดขึ้นเมื่อสองวัฒนธรรมหรือมากกว่ามีความเห็นต่างต่อสิ่งที่เคยเชื่อหรือปฏิบัติ และ 2) การยึดมั่นอย่างรุนแรงต่อวัฒนธรรมของตนเองคือ ความภาคภูมิใจและมีลักษณะของลัทธิภูมิใจในชนชาติและเห็นว่าวัฒนธรรมของตนเองดีกว่า ซึ่งทั้งสองข้อนี้อาจจะนำไปสู่ความสะเทือนใจทางวัฒนธรรม (culture shock) ดังนั้นคนไทยจึงมี

ความจำเป็นที่ต้องมีองค์ความรู้และมีกระบวนการเรียนรู้ที่จะทำให้มีความเข้าใจวัฒนธรรมของประเทศเพื่อนบ้าน AEC เพื่อจะได้ก้าวข้ามการยึดมั่นอย่างรุนแรงต่อวัฒนธรรมของตนเองและความขัดแย้งทางวัฒนธรรม คำสำคัญ: วัฒนธรรม, กระบวนการเรียนรู้ทางวัฒนธรรม, ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ABSTRACT

ASEAN Economic Community, known as AEC, is a uniting of 10 ASEAN countries, which are Thailand, Myanmar, Laos, Vietnam, Malaysia, Singapore, Indonesia, Philippines, Cambodia, and Brunei. AEC will bring a new era of economical cooperation to all 10 countries, for example travelers or workers (in some sectors) can go anywhere in these countries also with no tight restriction like before. For AEC preparation, there are so many discussions which are usually discuss about how we should compete and which sector will win or lose, which is only on the business and economic circumstance. But the one issue that is sorely missing is how can we understand the other AEC countries' culture and how can we avoid our cultural chauvinism and culture clash. It can be said that AEC will generate a chance to meet people from different countries, different languages and different

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

cultures; however these also may generate a chance of the culture clash or culture chauvinism as well. For example: 1) Culture clash happens when two or more cultures have conflicts about their believes or way, and 2) Cultural chauvinism is cultural pride and aspects of ethnocentrism which might lead to a culture shock. Therefore Thai people need some knowledge and learning process to understand the AEC neighbor countries' culture for overcoming our cultural chauvinism and culture clash.

Keywords: culture, cultural learning processes, AEC.

บทนำ

การเกิดขึ้นของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะนำมาซึ่งการเดินทางแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมที่เพิ่มขึ้นเป็นเท่าทวีของผู้คนในกลุ่มประเทศสมาชิก เช่น การท่องเที่ยว การทำงาน หรือการเดินทางข้ามประเทศด้วยเหตุผลอื่น ๆ ซึ่งผู้ที่เดินทางข้ามประเทศก็จะนำพาวัฒนธรรมของตนเองไปเผยแพร่ให้กับประเทศที่ตนเองเดินทางไป ในขณะที่เดียวกันกลุ่มคนเหล่านี้ก็จะมีโอกาสได้ประสบและรับรู้วัฒนธรรมใหม่ ๆ ของประเทศที่ได้ไปอาศัยอยู่ อย่างไรก็ตามการพบเจอกับวัฒนธรรมใหม่ที่แตกต่าง อาจนำไปสู่ความขัดแย้งทางวัฒนธรรม (culture clash) หรืออาจจะก่อให้เกิดความรู้สึกว่าวัฒนธรรมของตนดีกว่าวัฒนธรรมอื่น (culture chauvinism) ดังนั้นกระบวนการการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมจึงมีความสำคัญและจำเป็น เพราะว่าการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมจะทำให้เข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้โดยปราศจากความรู้สึกในด้านลบต่อวัฒนธรรมอื่น ๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อทราบถึงแนวทางและกระบวนการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมเมื่อต้องประสบพบเจอวัฒนธรรมที่แตกต่าง โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการเตรียมความพร้อม

ที่จะเจอกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง การจัดการกับความสะเทือนใจทางวัฒนธรรม ตลอดจนทราบถึงกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม

ทฤษฎีการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมเริ่มจากการเตรียมความพร้อมที่จะพบเจอวัฒนธรรมที่แตกต่าง

กลุ่มคนที่มีโอกาสประสบพบเจอวัฒนธรรมที่แตกต่างมีความจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ซึ่งมี 8 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) นักท่องเที่ยวข้ามประเทศ (tourists) 2) นักศึกษาระหว่างประเทศ (international students) 3) ผู้ที่ไปอยู่ชั่วคราวด้วยเหตุผลทางธุรกิจ (business sojourners) 4) คู่สมรสที่สมรสกับชาวต่างชาติ และเด็ก (spouses and children) 5) ผู้อพยพเพื่อไปตั้งรกราก (immigrants) 6) ผู้ลี้ภัยข้ามประเทศ (refugees) 7) เจ้าของบริษัทที่ต้องย้ายธุรกิจ (business expatriate) และ 8) นักธุรกิจระหว่างประเทศ (international business man) ดังนั้นหากบุคคลทั้ง 8 กลุ่มนี้ มีการเตรียมความพร้อมทางวัฒนธรรมก่อนที่จะไปประสบพบเจอกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง จะสามารถลดโอกาสของการเกิดขึ้นของความสะเทือนใจทางวัฒนธรรม (culture shock) ได้ในระดับหนึ่ง ดังที่ Oberg (1960) กล่าวว่า การเตรียมความพร้อมทางวัฒนธรรมมี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ควรมีการจัดหมวดหมู่ผู้ที่จะต้องไปพบเจอวัฒนธรรมใหม่ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และสถานการณ์ เช่น การแบ่งนักท่องเที่ยวเป็นกลุ่ม ๆ ได้แก่ กลุ่มที่รับวัฒนธรรมท้องถิ่นได้ดีอาจจะพาไปรับประทานอาหารพื้นเมือง กลุ่มที่รับไม่ได้อาจจะพาไปร้านอาหารสากลที่โรงแรม เป็นต้น

2. ตรวจสอบระดับความสะเทือนใจทางวัฒนธรรมด้วยการวิเคราะห์จากลำดับความสำคัญ (ABC analysis) ซึ่งเป็นวิธีวิเคราะห์ลำดับมากน้อยหรือก่อนหลัง โดยพิจารณาจากระดับการยอมรับได้ของแต่ละบุคคล เช่น คนไทยจะสะเทือนใจมากกับการรับประทานสุนัข ดังนั้นการพานักท่องเที่ยวไทยกลุ่มนี้ไปประเทศเวียดนามจึงไม่ควรพาไปรับรู้หรือเยี่ยมชมสถานที่ดังกล่าว

3. การเตรียมความพร้อมด้านอารมณ์ (affective)

เช่น การให้การสนับสนุนเป็นกำลังใจจากคนรอบข้าง การตรวจสอบสถานะทางจิตวิทยาก่อนออกเดินทาง เตรียมกระบวนการบำบัดลดความเครียดใจที่อาจจะเกิดขึ้นหลังจากสิ้นสุดการเดินทาง เช่น หากนักท่องเที่ยวยุโรปไปเจอสถานการณ์ที่บีบคั้นอารมณ์และความรู้สึก จนกลายเป็นความเครียดทางวัฒนธรรม จะเป็นประสบการณ์ที่ไม่น่าประทับใจนัก ดังนั้นต้องมีการเตรียมความพร้อมและแนวทางแก้ไข

4. เข้าใจพฤติกรรม (behavioural) เป็นขั้นตอนการเตรียมความพร้อมและเรียนรู้พฤติกรรมของกลุ่มคนที่จะต้องไปพบเจอในวัฒนธรรมอื่น ๆ เช่น ภาษาภาษาที่แตกต่าง พฤติกรรมที่แตกต่าง ซึ่งต้องทำความเข้าใจ เช่น อาจจะมีการเรียนรู้ผ่านการอบรมก่อนการเดินทาง เป็นต้น

5. ปรับกระบวนการทัศนคติขององค์ความรู้ด้านอัตลักษณ์ทางสังคม (cognitive: social identity) ผู้ที่ต้องไปอาศัยอยู่ในวัฒนธรรมที่แตกต่างต้องมีการปรับกระบวนการทัศนคติในเรื่องวัฒนธรรม ความแตกต่างทางด้านแนวคิดทางวัฒนธรรม ความแตกต่างของกลุ่มชนทั้งในและนอกกลุ่มทางวัฒนธรรม เป็นต้น

ผลที่อาจจะเกิดขึ้นหลังจากการประสบพบเจอกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง

การที่ต้องประสบพบเจอกับวัฒนธรรมใหม่ที่แตกต่างของกลุ่มคนทั้ง 8 กลุ่มที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ผลหรือความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นเมื่อได้สัมผัสกับวัฒนธรรมใหม่มี 4 แบบ ดังนี้

1. เกิดการย่อยและดูดซับทางวัฒนธรรม (assimilation) คือ เมื่อเจอกับวัฒนธรรมใหม่ก็จะปฏิบัติตามและละทิ้งวัฒนธรรมเดิมที่ตนมี และพยายามปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ที่จะต้องอาศัยอยู่ โดยจะเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์ให้เข้ากับบรรทัดฐานทางสังคม คุณค่า ตลอดจนปรับพฤติกรรมให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่

2. เกิดการแยกตัวออก (separation) คือ เมื่อเจอกับวัฒนธรรมใหม่จะปฏิเสธวัฒนธรรมใหม่โดยสิ้นเชิง เพราะรู้สึกว่าวัฒนธรรมเดิมของตนเองมีความเข้มแข็งโดดเด่น ภาคภูมิใจในวัฒนธรรมของตนเองและอาจจะ

นำไปสู่การเหยียดหยามชนชาติ ทำให้นำไปสู่พฤติกรรม การแยกตัวออกมา

3. เท่าเทียมกัน (marginalization) คือ เมื่อเจอวัฒนธรรมใหม่จะรู้สึกว่าวัฒนธรรมทั้งสองใกล้เคียงกันหรือเกือบจะเหมือนกัน (วัฒนธรรมเดิมที่ตนมาจากมาและวัฒนธรรมใหม่) ทั้งที่สองวัฒนธรรมก็ไม่เหมือนกันเสียทีเดียว กลับรู้สึกว่าสามารถอยู่และรับได้ ถึงอย่างไรก็รู้สึกว่าไม่สุขสบายเหมือนอยู่บ้านแต่ก็พอทดแทนกันได้

4. ปรับตัวผสมผสาน (integration) คือ เมื่อเจอวัฒนธรรมใหม่จะรู้สึกว่าวัฒนธรรมทั้งเก่าและใหม่มีทั้งความเหมือนและความต่าง แต่มีความสามารถก้าวข้ามความต่างทางวัฒนธรรมได้ มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม (multicultural) สามารถปรับตัวได้ดี อยู่ในทั้งสองวัฒนธรรมได้อย่างดี ปรับตัวเก่ง สามารถเข้าได้ง่ายกับวัฒนธรรมใหม่ ทำให้รู้สึกว่าสุขสบายเหมือนอยู่บ้าน

ความเครียดทางวัฒนธรรม (culture shock)

ความเครียดทางวัฒนธรรมมักจะเกิดจากการที่จะต้องไปประสบพบเจอกับวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างและไม่คุ้นเคยอย่างรุนแรง จนสามารถสร้างอาการเครียดอย่างกะทันหัน เรียกว่า ความเครียดทางวัฒนธรรม (culture shock) ซึ่งเป็นอาการที่ทำให้รู้สึกขัดข้องใจ ผิดหวัง เป็นอุปสรรควิตกกังวล ปฏิเสธวัฒนธรรมที่ตนเองไม่คุ้นเคยนั้น ซึ่งอาการเหล่านี้มีสาเหตุหลัก ๆ มาจากการพบเจอวัฒนธรรมที่ไม่คุ้นเคย Hofstede (1997) ได้กล่าวถึงอาการที่แสดงลักษณะของความเครียดทางวัฒนธรรมไว้ว่า

- หดหู่และรู้สึกทำอะไรไม่ถูก
- มีความเป็นปรีภยกับวัฒนธรรม ตลอดจนจนมีความเป็นปรีภยกับคนของวัฒนธรรมที่แตกต่าง
- รู้สึกคิดถึงบ้าน (home sickness) จะระลึกถึงสิ่งดี ๆ ที่ตนเองจดจำจากวัฒนธรรมบ้านเกิดและยกย่องวัฒนธรรมตนเองว่าประเสริฐ
- แสดงอาการกลัวและวิตกกังวลทางกาย



เมื่อต้องติดต่อกับคนต่างวัฒนธรรม เช่น อาการสั่น ที่ต้องพูดกับคนต่างชาติหรืออาการกลัวที่จะต้องใช้ สิ่งของในประเทศที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม เช่น กลัวน้ำที่จะต้องดื่ม กลัวอาหารที่ต้องรับประทาน เป็นต้น

- ขั้นตอนของการรวมกลุ่มคนต่างชาติหรือต่างวัฒนธรรมเพื่อพูดคุย ตีความ วัฒนธรรมของประเทศที่ไปอาศัยอยู่ โดยคนในกลุ่มจะพูดคุยในทำนองที่เห็นพ้องต้องกันว่าวัฒนธรรมของประเทศนั้น ๆ แย่ และเป็นสาเหตุของปัญหาการไม่สบายใจของพวกตน

- กลุ่มคนต่างชาติที่เป็นชาติเดียวกันจะมีความคิดมุมมองที่ไม่ชอบในวัฒนธรรมของประเทศที่ไปอยู่ไปในลักษณะทิศทางเดียวกัน เรื่องเดียวกัน

รูปแบบและวิวัฒนาการของความสะเทือนใจทางวัฒนธรรม

Oberg (1960) พบว่ารูปแบบและวิวัฒนาการของความสะเทือนใจทางวัฒนธรรมมีสองรูปแบบคือ ความสะเทือนใจทางวัฒนธรรมแบบตัวยู (u-curve) และ ความสะเทือนใจทางวัฒนธรรมแบบตัวดับเบิลยู (w-curve) ดังนี้

1. ความสะเทือนใจทางวัฒนธรรมแบบตัวยู เป็นรูปแบบวงจรความสะเทือนใจทางวัฒนธรรมที่เริ่มจากไม่สะเทือนใจเลยจนไปถึงแย่มาก (จุดต่ำสุด) และเด่งกลับขึ้นมาอีกครั้งหลังจากปรับตัวได้เหมือนรูปตัวอักษรยู (u) ในภาษาอังกฤษ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ช่วง คือ

- ขั้นน้ำผึ้งพระจันทร์ (honeymoon stage) หรือช่วงเคลิบเคลิ้มเป็นสุข (euphoria) เป็นช่วงแรกของการได้เข้าไปสัมผัสวัฒนธรรมใหม่ที่ไม่เคยเจอมาก่อน ทำให้มองว่าอะไร ๆ ก็น่าตื่นเต้น ตื่นตาตื่นใจกับสภาพแวดล้อมของวัฒนธรรมใหม่ ๆ

- ขั้นการเป็นปรปักษ์ (hostility stage) หรือเริ่มพบเจอสิ่งที่ไม่พึงพอใจ เริ่มมีความรู้สึกสะเทือนใจทางวัฒนธรรม โดยในขั้นตอนนี้ ชาวต่างชาติจะเริ่มเผชิญกับด้านลบหรือสิ่งที่ไม่ดีหรือไม่สวยงามแบบที่คาดคิดไว้ของวัฒนธรรมที่ตนไปอาศัยอยู่ ทำให้มีความรู้สึกกังวล ผิดหวัง ตลอดจนเกิดความรู้สึกต่อต้าน

- ขั้นการปรับตัว (recovery stage) เริ่มเกิดการรับได้ทางวัฒนธรรม (acculturation) ในขั้นนี้ผู้ที่มาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่เริ่มยอมรับสภาพแวดล้อมใหม่และจะเริ่มทำใจยอมรับสิ่งที่ไม่ชอบ

- ขั้นสุดท้าย (final stage) หรือเรียกว่าขั้นมั่นคง (stable state) เป็นขั้นที่ผู้ที่มาจากวัฒนธรรมอื่นรับได้กับวัฒนธรรมนั้น ๆ แล้วไม่มีความสะเทือนใจทางวัฒนธรรมอีกต่อไป

2. ความสะเทือนใจทางวัฒนธรรมแบบตัวดับเบิลยู เป็นรูปแบบวงจรวิวัฒนาการความสะเทือนใจทางวัฒนธรรมที่ต่อเนื่องมาจากขั้นสุดท้าย (ขั้นมั่นคงในความสะเทือนใจทางวัฒนธรรมแบบตัวยู) ซึ่งความสะเทือนใจทางวัฒนธรรมแบบตัวดับเบิลยูเป็นวิวัฒนาการที่เกิดขึ้นหลังจากสามารถปรับตัวได้กับวัฒนธรรมต่างประเทศแล้ว แต่ความสะเทือนใจทางวัฒนธรรมแบบตัวดับเบิลยูนี้จะเกิดขึ้นเมื่อต้องเดินทางกลับประเทศของตนหรือเมื่อต้องกลับไปพบเจอกับวัฒนธรรมเดิม ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดความสะเทือนใจทางวัฒนธรรมอีกครั้งหนึ่ง เกิดความรู้สึกไม่คุ้นเคย อึดอัดกับวัฒนธรรมเดิมของตนเอง ซึ่งสาเหตุของการเกิดความสะเทือนใจทางวัฒนธรรมแบบตัวดับเบิลยู อาจเกิดจากคุ้นเคยกับวัฒนธรรมใหม่ หรือการเปรียบเทียบทางวัฒนธรรมระหว่างวัฒนธรรมใหม่กับวัฒนธรรมเก่าของตนเองแล้วทำให้รู้สึกแยกกับวัฒนธรรมเดิมของตน เช่น คนไทยที่ไปอยู่ต่างประเทศนาน ๆ กลับมาไทยช่วงแรก ๆ จะรู้สึกว้าหลังคนไทยไม่มีระเบียบ เป็นต้น ทำให้เกิดความสะเทือนใจทางวัฒนธรรมซ้ำอีกครั้งหนึ่ง (re-entry shock) หรือเรียกว่าความสะเทือนใจทางวัฒนธรรมย้อนกลับ (reverse culture shock) ทำให้ต้องมีการปรับตัวอีกครั้งหนึ่ง

การเรียนรู้ทางวัฒนธรรมเพื่อการปรับตัว

Jansson, Johanson & Ramström (2007) ได้กล่าวถึงกระบวนการเรียนรู้วัฒนธรรมเพื่อการปรับตัวว่ามี 3 ขั้นตอนใหญ่ ได้แก่

1. ขั้นเริ่มตระหนักและเริ่มปรับตัวต่อผู้ที่แปลกและแตกต่าง (awareness phase: adaptation to "stranger") เป็นขั้นแรกเมื่อได้เข้าไปพบปะหรืออาศัยอยู่ในวัฒนธรรม



ที่แตกต่างกัน โดยปกติเมื่อมนุษย์เจอสิ่งที่แตกต่างหรือไม่คุ้นเคย มนุษย์จะเริ่มกระบวนการเรียนรู้ กระบวนการนี้แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนย่อย คือ

- ขั้นตอนการเริ่มเรียนรู้โดยอาศัยความรู้จากผู้อื่น (initial learning: "second-hand knowledge") เช่น ศึกษาจากการอ่าน การค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือหรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น ขั้นตอนเรียนรู้นี้จะทำให้ทราบลักษณะความแตกต่างของวัฒนธรรม

- ขั้นตอนการริเริ่มที่จะปรับทางวัฒนธรรม (initial cultural adaptation) เป็นขั้นของการตระหนักว่าวัฒนธรรมที่พบเจอในรูปแบบพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานหรือผู้ที่ต้องมามีปฏิสัมพันธ์กันนั้นมีความแตกต่างแต่เป็นขั้นของการรับรู้เท่านั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองเพื่อตอบสนองวัฒนธรรมที่แตกต่างในขั้นนี้

2. ขั้นการสำรวจค้นหาความรู้ทางวัฒนธรรมจากประสบการณ์ของตนเอง (exploration phase: adaptation to acquaintance) เป็นขั้นตอนที่ จะเข้าไปค้นหาความแตกต่างทางวัฒนธรรมด้วยประสบการณ์ของตนเอง มี 3 ขั้นตอนย่อย คือ

- ขั้นการเข้าไปหาประสบการณ์ทางวัฒนธรรม (experiential cultural learning) เป็นขั้นตอนที่ให้ตัวเองเข้าไปหาความรู้ ทดลองในวัฒนธรรมใหม่ ๆ เช่น การเดินเที่ยวชมสำรวจสังเกตทดลองรับประทาน ทดลองใช้สิ่งใหม่ ๆ ที่ไม่เคยพบเจอในวัฒนธรรมตนเอง

- ขั้นการเปิดการสื่อสารในระดับบุคคล (open communication at personal level) เป็นขั้นตอนที่เริ่มเข้าไปพบปะพูดคุย สร้างเพื่อนกับคนในสังคมที่มีวัฒนธรรมแตกต่าง เป็นขั้นตอนการศึกษาแลกเปลี่ยนความคิดทางวัฒนธรรม

- ขั้นการได้ประสบการณ์ว่าต้องปรับทางวัฒนธรรม (experiential cultural adaptation) เป็นขั้นตอนหลังจากได้พบปะพูดคุยกับคนต่างวัฒนธรรม จะเริ่มรู้สึกว่ามีบางสิ่งที่ทำให้ทั้งสองฝ่ายไม่เหมือนกัน และในกระบวนการสร้างความสัมพันธ์นั้นต้องมีการปรับตัว เช่น พบว่าเพื่อนต่างชาติใช้การจับมือเพื่อทักทาย ขณะที่เราใช้การสวัสดี

3. ขั้นการปรับตัวเข้าหาเพื่อน (expansion phase:

adaptation to "friend") เกิดขึ้นหลังจากที่มีประสบการณ์ในการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมและพบว่าทั้งสองมีสิ่งที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นเพื่อทำให้ความสัมพันธ์แน่นขึ้น ทั้งสองฝ่ายต้องเริ่มการปรับตัวเข้าหากัน เช่น เราเลิกสวัสดีเพื่อนต่างชาติแต่ใช้การจับมือแทน มีขั้นตอนย่อยคือ

- ขั้นการได้ประสบการณ์ในการเรียนรู้ทางวัฒนธรรม (experiential cultural learning) หลังจากสามารถสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้แล้ว จะทำให้ผู้นั้นมีประสบการณ์เกิดการเรียนรู้วัฒนธรรมจากกลุ่มเพื่อน เข้าใจว่าหากจะอยู่ในสังคมนั้นต้องทำอะไรบ้าง อาจจะกล่าวได้ว่าสามารถพัฒนาเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำความเข้าใจและเรียนรู้ทางวัฒนธรรมมากขึ้น

- ขั้นการได้ประสบการณ์ในการปรับตัวทางวัฒนธรรม (experiential cultural adaptation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ทำให้ผู้ที่มาอาศัยในวัฒนธรรมอื่น เกิดความสามารถในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม มีความเข้าใจในการสร้างความกลมกลืน ปรับตัวและดำรงตนอยู่ได้อย่างไม่มีอุปสรรค กล่าวคือเกิดมีประสบการณ์ในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

การปรับตัวทางวัฒนธรรม

การปรับตัวทางวัฒนธรรม คือกระบวนการที่ผู้พบเจอวัฒนธรรมที่แตกต่างเริ่มเข้าสู่กระบวนการของการปรับตัวเพื่อความเป็นอยู่ที่ยั่งยืน เกิดความเข้าใจและสบายใจ จากการศึกษาของ Black (1988); Bennett (1993); Earley & Peterson (2004) และ Jia & Rutherford (2010) พบว่ากระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม มี 4 กลุ่ม ซึ่งทั้ง 4 กลุ่มนี้ยังแสดงถึงขั้นตอนของการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมด้วย (บางคนพอเจอวัฒนธรรมที่แตกต่างก็อาจจะลงที่ข้อ 1 บางคนมีความสามารถในการเรียนรู้วัฒนธรรมมากกว่าอาจจะพัฒนาสู่ข้อ 4) ได้แก่

1. กลุ่มไม่ปรับตัว (no adapt) เป็นกลุ่มที่ไม่เข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม เห็นความแตกต่างทางวัฒนธรรมเพียงเล็กน้อย ปฏิเสธความแตกต่าง เชื่อในวิถีของตนเองว่าเป็นวิถีสากลหรือวิถีทางปกติ



ดังนั้นกลุ่มนี้จะมองว่าหากทำอะไรที่แตกต่างจากที่เคยทำอยู่นั้นเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง

2. กลุ่มเข้าใจ (understanding) เป็นกลุ่มที่มองเห็นและเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง ยอมรับพฤติกรรมทางวัฒนธรรมที่แตกต่าง แต่เป็นแค่การยอมรับและเข้าใจวัฒนธรรมผู้อื่นเท่านั้น และเป็นการยอมรับบนมุมมองและวิถีทางของตนเอง กลุ่มนี้จะแสดงออกว่าตนเองรับได้และยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมให้ผู้อื่นเห็น แต่โดยปกติจะไม่ปรับตัวหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นไปตามวัฒนธรรมอื่น อย่างไรก็ตามคนกลุ่มนี้ยังมีความอดทนต่อพฤติกรรมของคนต่างวัฒนธรรมได้ดี

3. กลุ่มปรับตัว (adjusting) กลุ่มนี้จะมีการปรับตัวปรับพฤติกรรมของตนเองให้เข้ากับวัฒนธรรมอื่น อาจด้วยการจำลองหรือเลียนแบบพฤติกรรมทางวัฒนธรรมอื่นเพื่อให้การปฏิสัมพันธ์เป็นไปได้ด้วยดี แต่การปรับตัวนั้นมีระดับ เช่น การเลือกปรับตัวปรับพฤติกรรมให้เข้ากับวัฒนธรรมอื่นเฉพาะส่วนที่ตนเองรู้สึกรับได้ หรืออาจเป็นการปรับตัวแบบชั่วคราวจากพฤติกรรมเดิมของวัฒนธรรมตนเองไปยังพฤติกรรมของวัฒนธรรมอื่นโดยยังมีความรู้สึกอึดอัด หรือปรับตัวเพื่อปฏิสัมพันธ์กับวัฒนธรรมอื่นเท่าที่จำเป็นเท่านั้น หรือเป็นความพยายามในเชิงคึกความรู้อันหนึ่งของวัฒนธรรมอื่นโดยไม่พยายามทำความเข้าใจ เช่น ฝรั่งเศสมวยไทย อาจมีการไหว้ครูเหมือนคนไทยโดยไม่เข้าใจว่าการไหว้ครูนั้นทำเพื่ออะไร

4. กลุ่มเรียนรู้ (learning) เป็นกลุ่มที่เมื่อเจอวัฒนธรรมที่แตกต่างแล้วพยายามทำความเข้าใจเรียนรู้และผสมผสานองค์ประกอบทางวัฒนธรรมที่แตกต่างเข้าหาตนเอง เช่น พยายามในเชิงคึกความรู้อันหนึ่งของวัฒนธรรมเพื่อให้เข้าใจกันแท้ๆ จะเป็นผู้ที่ยินดีและพยายามที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่วัฒนธรรมแตกต่างอยู่ในวัฒนธรรมที่แตกต่างด้วยความตั้งใจ ใฝ่รู้และเคารพ จนในที่สุดกลายเป็นผู้ที่มีลักษณะสองวัฒนธรรม (bicultural) มีความสามารถในการปรับตัวเองไปมาระหว่างสองวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสมกลมกลืน

ความชาญฉลาดทางวัฒนธรรมและความสามารถในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม (cross cultural competence, cultural intelligence)

ความชาญฉลาดทางวัฒนธรรมและความสามารถในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมนั้น เป็นกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมขั้นสูงจนถึงขั้นรู้สึกซึ่งในวัฒนธรรมนั้น เช่น อาจารย์บุษ แกสตัน เป็นชาวต่างชาติที่ไม่ได้เชี่ยวชาญแค่การพูดภาษาไทย แต่ยังสามารถในการเล่นดนตรีไทยและสอนดนตรีไทย จนได้รับการยกย่องจากสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย กระทรวงวัฒนธรรม ได้รับรางวัลศิลปาภกิตติคุณ สาขา ศิลปิน ประจำปี พ.ศ. 2552 และเป็นชาวต่างชาติเพียงคนเดียวที่ได้รับรางวัลนี้ ซึ่ง Earley and Ang (2003) ได้กล่าวว่า การที่จะทำให้เป็นผู้ที่มีความรู้และเข้าใจในวัฒนธรรมอื่นที่แตกต่างอย่างชาญฉลาดนั้น ต้องประกอบไปด้วยการปรับกระบวนการทัศนในการเรียนรู้ (cognitive) ใน 6 มิติ ได้แก่

1. เข้าใจในสิ่งที่วัฒนธรรมนั้นเจตนาแสดงให้เห็น (declaration) คือสิ่งใดที่แต่ละวัฒนธรรมพยายามที่จะประกาศให้ผู้อื่นทราบว่า นี่คือนิสัยทางวัฒนธรรมของเขาเหล่านั้น ดังนั้นการที่จะเป็นผู้ที่มีความชาญฉลาดทางวัฒนธรรม ต้องมองเห็นและเข้าใจสิ่งเหล่านี้อย่างลึกซึ้ง เช่น คนไทยกับสถาบันพระมหากษัตริย์

2. เข้าใจในกระบวนการของวัฒนธรรม (procedural) การที่จะเป็นผู้เข้าใจในวัฒนธรรมอื่นที่แตกต่างอย่างชาญฉลาดนั้น ต้องเข้าใจกระบวนการทางวัฒนธรรม เช่น เข้าใจว่าที่วัฒนธรรมมีกระบวนการอย่างนั้นเพราะเหตุผลอันใด ทำไม่ต้องทำ เมื่อทำแล้วจะต้องทำสิ่งใดต่อ เป็นต้น

3. เข้าใจในความสม่ำเสมอและเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ (analogical) สิ่งใดที่ทำอย่างสม่ำเสมอ ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องของคนในสังคม มองเห็นว่าสิ่งนั้นน่าจะเป็นสิ่งบ่งชี้อันสำคัญอันหนึ่งของวัฒนธรรม ดังนั้นการจะเป็นผู้ชาญฉลาดทางวัฒนธรรมต้องเข้าใจในความสม่ำเสมอตลอดจนเป็นผู้มีความสม่ำเสมอทางวัฒนธรรม



4. มีการจดจำรูปแบบ (pattern recognition) ถ้าจะเข้าใจวัฒนธรรมต้องสามารถจดจำรูปแบบของวัฒนธรรมได้ เช่น วัฒนธรรมไทย หากผู้น้อยเจอผู้อาวุโสกว่า ผู้น้อยต้องเริ่มไหว้ก่อนเสมอ และผู้อาวุโสกว่าจะรับไหว้ ซึ่งเป็นรูปแบบธรรมเนียมปฏิบัติของวัฒนธรรมไทย

5. การตรวจสอบปัจจัยภายนอกอย่างละเอียด (external scanning) การศึกษาวัฒนธรรมต้องมีการศึกษาปัจจัยรอบนอกอย่างถ่วงถ่วงว่า สาเหตุที่เป็นเช่นนั้นหรือเป็นเช่นนี้ เป็นผลมาจากเหตุปัจจัยใดบ้าง

6. การรู้สึกตัวและมีสติ (self-awareness) เป็นผู้มีสติทางวัฒนธรรมตลอดเวลา กล่าวคือเมื่อพบเจอความแตกต่างทางวัฒนธรรม (ที่รู้สึกแปลกประหลาดหรือกระทบความรู้สึก) จะสามารถระลึกได้เสมอว่า เป็นเรื่องปกติเพราะวัฒนธรรมของแต่ละประเทศแตกต่างกันไป นอกจากนี้การปฏิบัติตัวและพฤติกรรมที่แสดงออกต้องมีสติไม่พั้งเผอเรอทำสิ่งใดที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งทางวัฒนธรรม

อภิปรายผล

จากงานวิจัยในอดีตเรื่องกระบวนการศึกษาวัฒนธรรม จะเห็นว่าการรวมตัวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยน

วัฒนธรรมเพิ่มมากขึ้น เช่น กลุ่มแรงงานหรือนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ดังนั้นกลุ่มคนเหล่านี้ต้องรู้จักองค์ความรู้ในเรื่องกระบวนการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมที่เริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์ว่าตนเองมีโอกาสมากแค่ไหนในการได้รับผลกระทบทางวัฒนธรรม เรียนรู้ผลที่อาจจะเกิดขึ้นจากการประสบพบเจอกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง โดยเฉพาะเมื่อเจอกับวัฒนธรรมที่สร้างความสะเทือนใจ เข้าใจการเรียนรู้และปรับตัวทางวัฒนธรรม ตลอดจนกลายเป็นผู้ที่มีความชาญฉลาดทางวัฒนธรรมและมีความสามารถในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมได้อย่างมั่นคง

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการขยายแนวคิดด้านกระบวนการศึกษาวัฒนธรรมอย่างกว้างขวางให้กับประชากรของกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในการเตรียมความพร้อมสู่การก้าวเข้าสู่ AEC เพื่อให้ประชาชนของประเทศสมาชิกมีความรู้ความเข้าใจในการศึกษาวัฒนธรรมอย่างถูกต้อง อันจะเป็นหนทางหนึ่งในการลดความขัดแย้งทางวัฒนธรรม



บรรณานุกรม

- Bennett, M. J. (1993). Toward ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity. In Paige, R. M. (Ed.), *Education for the intercultural experience*. Yarmouth, MA: International Press.
- Black, J. S. (1988). Work role transitions: A study of American expatriate managers in Japan. *Journal of International Business Studies*, 19(2), pp. 277-294.
- Earley, P. C., & Ang, S. (2003). *Cultural intelligence- individual interactions across cultures*. Palo Alto, CA: Stanford University Press.
- Earley, P. C., & Peterson, R. S. (2004). The elusive cultural chameleon: Cultural intelligence as a new approach to intercultural training for the global manager. *Academy of Management Learning and Education*, 3(1), pp. 100-115.
- Hofstede, G. (1997). *Cultures and organizations: Software of the mind*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Jansson, H., Johanson, M., & Ramström, J. (2007). Institutions and networks: Business networks in the Chinese, Russian, and West-European institutional contexts. *Journal of Industrial Marketing Management*, 36(7), pp. 955-967.
- Jia, F., & Rutherford, C. (2010). Mitigation of supply chain relational risk caused by cultural differences between China and the West. *International Journal of Logistics Management*, 21(2), pp. 251- 270.
- Oberg, K. (1960). Culture shock and the problem of adjustment in new cultural environments. In Weaver, Gary R. (Ed.), *Culture, communication and conflict: Readings in intercultural relations*. Needham Heights, MA: Simon & Schuster Publishing.
-