

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า การศึกษาวิจัยทางการสื่อสารระดับวัฒนธรรมในประเทศไทย ยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนักด้วยเหตุที่ศาสตร์นี้มีต้นกำเนิดมาจากต่างประเทศคือสหรัฐอเมริกา และเนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการสำรวจสถานภาพการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระดับวัฒนธรรมในประเทศไทย ซึ่งยังไม่เคยมีผู้ใดศึกษา จึงขอเสนอกรอบแนวคิด ทฤษฎี จากการศึกษาวิจัยของต่างประเทศตามปัญหำนำในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องการสื่อสารระดับวัฒนธรรม
2. ประเด็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระดับวัฒนธรรม
3. วิธีวิทยาการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารระดับวัฒนธรรม
4. ปัญหาและอุปสรรคในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระดับวัฒนธรรม

กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องการสื่อสารระดับวัฒนธรรม

กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องการสื่อสารระดับวัฒนธรรมที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้จากการที่ผู้วิจัยประมวลหัวข้อหลักๆ ที่มักพบในหนังสือเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของต่างประเทศจำนวน 5 เล่ม คือ *Intercultural communication* (Rogers และ Steinfatt, 1999); *Communicating across cultures* (Ting-Toomey, 1999); *Bridging differences: Effective intergroup communication* (Gudykunst, 1998); *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication* (Gudykunst และ Kim, 1992); และ *Culture and interpersonal communication* (Gudykunst และ Ting-Toomey, 1988) ซึ่งสามารถจำแนกหัวข้อของแนวคิดต่างๆ ที่ครอบคลุมถึงกระบวนการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ได้ดังนี้

- แนวคิดเรื่องการสื่อสารกับวัฒนธรรม
- แนวคิดเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรม
- แนวคิดเรื่องกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม
- แนวคิดเรื่องการมีกอบรมต่างวัฒนธรรม
- แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องการสื่อสารระดับวัฒนธรรม มีแนวทางพื้นฐานที่นิยมใช้ในการศึกษาอยู่ 2 แนวคือ การศึกษาตามแนว Emic และการศึกษาตามแนว Etic* (Gudykunst และ Ting-Toomey, 1996: 6)

Berry (1980: 11-12 อ้างถึงใน Gudykunst, 1987: 874) ได้สรุปสาระสำคัญของการศึกษาตามแนวทางทั้งสองแนวว่า การศึกษาแบบ Emic approach เป็นการศึกษาวัฒนธรรมจากภายในวัฒนธรรมนั้นเอง พยายามทำความเข้าใจวัฒนธรรมในลักษณะเดียวกับที่สมาชิกของวัฒนธรรมนั้นๆ รับรู้และเข้าใจ หรือการมองในมุมมองของคนใน (Insider) ลักษณะของข้อมูลที่ได้จึงเป็นแบบ culture-specific คือศึกษาลึกลงไปในวัฒนธรรมหนึ่งๆ ได้อย่างละเอียด ดังนั้น บทบาทของผู้วิจัยที่จะทำการศึกษาตามแนวทางนี้ จึงจำกัดอยู่ที่การศึกษาพฤติกรรมจากภายในวัฒนธรรมใดวัฒนธรรมหนึ่ง ซึ่งมีโครงสร้างทางวัฒนธรรมของตนอยู่แล้ว ผู้วิจัยจึงต้องมีความยืดหยุ่น เนื่องจากเกณฑ์ในการศึกษาอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามลักษณะภายในวัฒนธรรมนั้นๆ

ส่วนการศึกษาแบบ Etic approach (อ้างถึงใน Gudykunst, 1987: 874) เป็นการศึกษาวัฒนธรรมจากมุมมองของบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในวัฒนธรรมนั้น หรือ 'outsider' เพื่อหาลักษณะร่วมหรือความแตกต่างกันของวัฒนธรรมต่างๆ ลักษณะของข้อมูลที่ได้จึงเป็นแบบ culture-general จึงอาจกล่าวได้ว่าบทบาทของผู้วิจัยจะค่อนข้างเปิดกว้าง เนื่องจากเป็นการศึกษาพฤติกรรมโดยอาศัยมุมมองจากภายนอกวัฒนธรรมที่ทำการศึกษา ทั้งนี้ ผู้วิจัยอาจศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ในหลายๆ วัฒนธรรม แล้วนำมาเปรียบเทียบกัน โดยที่ผู้วิจัยหรือผู้วิเคราะห์ข้อมูลเป็นผู้กำหนดโครงสร้างของวัฒนธรรมขึ้น และเกณฑ์ในการศึกษาถือว่าเป็นสากล ซึ่งสิ่งหนึ่งที่ผู้วิจัยควรระวังคือ การนำเอาวัฒนธรรมของตนเข้าไปตัดสินพฤติกรรมของบุคคลในวัฒนธรรมที่ตนกำลังศึกษา

แม้ว่าแนวทางการศึกษาแบบ Emic และ Etic จะมีรากฐานมาจากการศึกษาในเชิงภาษาศาสตร์ แต่กลับมีการนำมาใช้อย่างกว้างขวางในหลายๆ สาขาวิชา โดยการศึกษาวิจัยทาง

* ถึงแม้แนวทางการศึกษาทั้งสองจะเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องการสื่อสารระดับวัฒนธรรม แต่จากการศึกษาของ Leeds-Hurwitz (1990: 272) พบว่าแนวทางทั้งสองนี้กลับมีที่มาจากแนวคิดของภาษาศาสตร์ ซึ่งเริ่มเข้ามามีบทบาทในช่วงเวลาเดียวกับที่ Hall และคณะจาก FSI ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในทศวรรษที่ 1950 แนวคิดดังกล่าว ได้แก่แนวคิดเรื่องสัทศาสตร์ (Phonetics) ซึ่งเน้นเรื่องการเปล่งเสียงของมนุษย์ที่ถือว่ามีความเป็นสากล หรือ Universal และ สรศาสตร์ (Phonemics) ซึ่งจะเน้นเรื่องการเปล่งเสียงของมนุษย์ที่มีลักษณะเฉพาะในแต่ละวัฒนธรรม หรือ Culturally specific (Gudykunst, 1987: 873)

สังคมวิทยาและจิตวิทยามักจะเป็นการศึกษาตามแนว Etic และการศึกษาวิจัยทางมานุษยวิทยามักจะเป็นการศึกษาตามแนว Emic แต่การศึกษาวิจัยทางการสื่อสารระดับวัฒนธรรมสามารถเป็นไปได้ทั้งสองแนวทาง (Gudykunst และ Ting-Toomey, 1996: 6) เนื่องจากมีความคาบเกี่ยวกับศาสตร์สาขาต่างๆ ทั้งจิตวิทยา สังคมวิทยา มานุษยวิทยา และภาษาศาสตร์

และด้วยเหตุนี้เอง กรอบแนวคิดส่วนใหญ่ที่ใช้ศึกษาเรื่องการสื่อสารระดับวัฒนธรรม จึงมีที่มาค่อนข้างหลากหลาย โดยข้อสังเกตที่เด่นชัดประการหนึ่งคือ จากการศึกษาเกี่ยวกับสาขามานุษยวิทยา จะเห็นได้ว่าการศึกษากลับมาเกี่ยวกับการสื่อสารระดับวัฒนธรรมในช่วงแรกๆ มุ่งทำความเข้าใจความแตกต่างของแต่ละวัฒนธรรมเป็นส่วนใหญ่ โดยมีสมมติฐานเบื้องต้นว่าแต่ละบุคคลในแต่ละวัฒนธรรมมีความแตกต่างกัน ตามที่จะเสนอในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม ในส่วนต่อไป

- **แนวคิดเรื่องการสื่อสารกับวัฒนธรรม (Communication and Culture)**

Lustig และ Koester (1993) ได้ให้คำจำกัดความของการสื่อสารและวัฒนธรรมไว้ดังนี้

การสื่อสาร คือกระบวนการที่มีการสร้างสัญลักษณ์ การตีความ เปลี่ยนแปลงไปตามบริบท และมีผู้ร่วมในกระบวนการส่งและรับสาร โดยที่คู่สื่อสารมีการกำหนดความหมายร่วมกัน (1993: 25)

วัฒนธรรม คือความเชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐาน ที่บุคคลรับรู้ร่วมกัน เป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ได้ และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนจำนวนมาก (1993: 41)

จากคำจำกัดความข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมเป็นตัวแปรสำคัญในการสื่อสาร นอกจากนี้ วัฒนธรรมยังเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการสื่อสารในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับองค์กร ระดับกลุ่ม ไปจนถึงระดับบุคคล ผู้สื่อสารที่มาจากวัฒนธรรมต่างกันย่อมมีกรอบอ้างอิง (frame of reference) ที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้เขาเหล่านั้นมีความคิด ความคาดหวัง ความรู้สึก การรับรู้ การตีความ และวิธีปฏิบัติต่ออีกฝ่ายหนึ่งแตกต่างกันออกไป ดังนั้น พฤติกรรมสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอันจะนำไปสู่ความเข้าใจร่วมกัน จึงต่างกันไปตามแต่ละวัฒนธรรมด้วย (Lustig และ Koester, 1993) นอกจากนี้ ในการสื่อสารของแต่ละบุคคล ยังมีปัจจัยบางประการที่เป็นตัวกำหนดหรือเป็นตัวกลั่นกรองกรอบความนึกคิดต่างๆ รวมถึงกระบวนการเข้ารหัสและถอดรหัสสาร (Encoding &

decoding of messages) ของแต่ละคน ส่งผลให้คู่ปฏิสัมพันธ์แต่ละฝ่ายเกิดความคาดหวังในพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่ง (Gudykunst และ Kim, 1992) ปัจจัยดังกล่าวคือ

1. อิทธิพลทางวัฒนธรรม (Cultural influences) ได้แก่ค่านิยม บรรทัดฐาน และกฎระเบียบต่างๆ
2. อิทธิพลทางสังคมวิทยา (Sociocultural influences) ได้แก่การเป็นสมาชิกในกลุ่มของตน อัตลักษณ์ทางสังคม และอัตลักษณ์ของบุคคล ความคาดหวังในบทบาทของคนในสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม
3. อิทธิพลทางจิตวิทยา (Psychological influences) เช่น ความคิดแบบเหมารวม (stereotype) อคติ (prejudice) และชาติพันธุ์นิยม (ethnocentrism) เป็นต้น
4. อิทธิพลทางสภาพแวดล้อม (Environmental influences) เช่นสภาพภูมิประเทศ ภูมิอากาศ และลักษณะทางสถาปัตยกรรม

อย่างไรก็ตาม วัฒนธรรมไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญต่อการสื่อสารในทุกระดับเพียงปัจจัยเดียว Littlejohn (1983) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ George Herbert Mead นักทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (symbolic interactionism) ว่าในการสื่อสารที่เกิดขึ้นแต่ละครั้งนั้น ผู้สื่อสารควรต้องคำนึงถึงเรื่องของ "ตัวตน" (Self) หรือโดยนัยเดียวกัน "อัตลักษณ์" (Identities) ด้วย เนื่องจากมนุษย์มีการโต้ตอบกับตนเองเช่นเดียวกับที่มีการโต้ตอบกับผู้อื่น "ตัวตน" หรือ "อัตลักษณ์" มีหลายระดับ ตั้งแต่ (1) ระดับบุคคล (Personal self) คือการนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับตัวตนต่างๆ (Self-conceptions) มาชี้ให้เห็นว่าบุคคลหนึ่งๆ แตกต่างจากสมาชิกคนอื่นในสังคม (2) ระดับสังคม (Social self) คือการมองว่าบุคคลเป็นสมาชิกในกลุ่มหรือในสังคม เช่นการมองว่าตนเองเป็นผู้หญิง เป็นรุ่นพี่ เป็นนักเรียน หรือเป็นชาวไทย และ (3) ระดับตัวตนของมนุษย์ (human self) คือมองตัวตนในลักษณะที่มนุษย์อื่นๆ ทั่วไปมอง (1983: 48)

นอกจากนี้ Mead ยังได้เสนอแนวคิดว่า การที่มนุษย์จะมี Self-conception ได้ ก็เนื่องมาจากการได้พูดคุยกับบุคคลอื่นในสังคม กล่าวคือ เมื่อมีการสื่อสารระหว่างบุคคลเกิดขึ้นนั้น จะดูว่าพฤติกรรมการสื่อสารของคู่สื่อสารที่มาจากต่างวัฒนธรรมมีแนวโน้มในการถอดรหัสสารอย่างไร มีองค์ประกอบอะไรบ้างเป็นตัวกำหนด ตั้งแต่องค์ประกอบใหญ่คือวัฒนธรรม สังคม ไปจนถึงองค์ประกอบที่เล็กลงมาคือลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ตัวอย่างเช่น หากศึกษาการสื่อสารระดับกลุ่ม จะมีองค์ประกอบทางสังคมเป็นตัวกำหนด และตัวตนหรือ self ของผู้สื่อสารจะเป็นไปในลักษณะ Social self ถึงแม้ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างคนสองคนก็ตาม (Mead อ้างถึงใน Littlejohn, 1983: 48)

ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารและวัฒนธรรม ไม่ได้ครอบคลุมเพียงแค่เรื่องอิทธิพลที่มีต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรม และเรื่อง Self-concept เท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงปัจจัยสำคัญในการสื่อสารอีกประการหนึ่งคือ ภาษา ซึ่งถือว่าเป็นสัญลักษณ์ในการสื่อสาร และในส่วนของความสัมพันธ์ของภาษากับวัฒนธรรมนี้ Edward Sapir และ Benjamin Whorf ได้กล่าวไว้ว่า ภาษาเป็นตัวกำหนดวัฒนธรรมและรูปแบบความคิด การมองโลก หรือการเข้าใจประสบการณ์ของผู้ที่พูดภาษานั้นๆ (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2522)

ในที่นี้ อาจแบ่งภาษาออกเป็น 2 ประเภทคือ วจนภาษา (Verbal language) และอวจนภาษา (Nonverbal language) เมื่อวจนภาษาที่ใช้ในแต่ละวัฒนธรรมแตกต่างกัน ย่อมมีความหลากหลายของรหัสหรือความหมายที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันด้วย หรือแม้แต่ในวัฒนธรรมเดียวกันเอง ก็ยังมีการสร้างรหัสหรือความหมายที่เป็นที่รู้จักเฉพาะกลุ่ม (Jargon) นอกจากนี้ยังมีความหมายทั้งสองรูปแบบคือความหมายนัยตรง (Denotative meaning) และความหมายนัยประหวัด (Connotative meaning) ก็ยังมีส่วนสำคัญในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมด้วย เนื่องจากในการตีความหมายจากคำพูดของอีกฝ่ายหนึ่งนั้น คนส่วนใหญ่มักจะเข้าใจความหมายนัยตรงและไม่สามารถตีความหมายที่แฝงอยู่ในใจของผู้พูดได้ และจุดนี้เองที่เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งอันก่อให้เกิดความไม่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Samovar และ Porter, 1994; Infante, Rancer และ Womack, 1997)

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารอีกรูปแบบหนึ่งคืออวจนภาษา ซึ่งครอบคลุมถึงท่าทาง สายตา ระยะห่าง การสัมผัส ลักษณะของเสียง รวมถึง คุณภาพของเสียง (voice qualities) คุณลักษณะของเสียง (vocal characterizers) สำเนียง (vocal qualifiers) และจังหวะการหยุดของเสียง (vocal segregates) ซึ่งในบางครั้งอวจนภาษาอาจสื่อความหมายได้ชัดเจนกว่าวจนภาษา ผู้สื่อสารต่างวัฒนธรรมสามารถนำอวจนภาษาไปใช้แทน เน้น หรือขยายวจนภาษา หรือใช้ในการแสดงอารมณ์ ปรับอารมณ์ หรือควบคุมปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่สื่อสารได้ และเช่นเดียวกับวจนภาษา อวจนภาษาย่อมมีความหมายแตกต่างกันไปในแต่ละวัฒนธรรม อวจนภาษาแบบเดียวกันในสองวัฒนธรรมอาจสื่อความหมายตรงกันข้ามกันได้ ตัวอย่างเช่น ลักษณะการส่ายหน้า สำหรับคนไทย แปลว่าไม่ใช่ ในขณะที่คนอินเดียแปลว่าใช่ เป็นต้น ดังนั้น การสื่อสารโดยใช้อวจนภาษาจึงต้องอาศัยการตีความและความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้การสื่อสารล้มเหลวในที่สุด (ประยูร ธรรมจิตโต และคณะ, 2534; Samovar และ Porter, 1994; Infante, Rancer และ Womack, 1999)

จะเห็นได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารกับวัฒนธรรมที่นำมาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ครอบคลุมถึงความหมายของคำว่า “การสื่อสาร” และ “วัฒนธรรม” แนวคิดเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีผล ต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรม แนวคิดเรื่องตัวตนหรืออัตลักษณ์ และแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องภาษาที่ใช้ ในการสื่อสาร ในส่วนต่อไป จะขอลำถึงลักษณะของความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งเป็นปัจจัย หนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

- แนวคิดเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Variability)

Gudykunst และ Kim (1992: 42-53) Gudykunst และ Ting-Toomey (1988: 39-57) และ Ting-Toomey (1999: 58-75) ได้เสนอแนวคิดเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมของนักคิด แต่ละท่าน ได้แก่แนวคิดเรื่อง Individualism-Collectivism, High-Low context, Pattern variables, Value orientation, Loose and tight structures, และ Dimension of cultural variability ซึ่ง สามารถสรุปได้ดังนี้

1. แนวคิดเรื่อง Individualism- Collectivism ความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) จะ เน้นที่เป้าหมายของตนเอง แต่ในลัทธิความเป็นกลุ่ม (Collectivism) เป้าหมายของกลุ่มจะต้อง มาก่อนความต้องการของตนเอง ทั้งนี้ สามารถจำแนกระดับความมากน้อยของความเป็น ปัจเจกบุคคลและความเป็นกลุ่มได้เป็น *High-Low Individualism* กล่าวคือ ลักษณะความเป็น ปัจเจกบุคคลจะมีความมากน้อยแตกต่างกันไปในแต่ละวัฒนธรรม ในสังคมที่มีความเป็น ปัจเจกบุคคลสูง หรือ high individualism บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะมีลักษณะเป็นสากลทั่วไป สังคม ลักษณะนี้ มักจะพบในประเทศแถบตะวันตกเช่นยุโรป และอเมริกาเหนือ ส่วนในสังคมที่มีความเป็น ปัจเจกบุคคลต่ำหรือ low individualism บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะมีลักษณะเฉพาะ และยึดติดกับ กลุ่ม ทั้งยังมีความแตกต่างระหว่างค่านิยมของคนในกลุ่มกับคนนอกกลุ่ม สังคมลักษณะนี้ มักพบ ในประเทศแถบเอเชีย แอฟริกา ตะวันออกกลาง อเมริกากลาง อเมริกาใต้ และหมู่เกาะแปซิฟิก เป็นต้น (Hofstede, 1980; 1991 อ้างถึงใน Ting-Toomey, 1999: 68)

2. แนวคิดเรื่อง High – Low context ของ Edward Hall ในปี ค.ศ.1976 ในสังคมที่มี ลักษณะแบบ high context จะให้ความสำคัญกับระดับของบริบทในการสื่อสาร ขณะที่ในสังคมที่มี ลักษณะแบบ low context ให้ความสำคัญกับตัวสารหรือเนื้อหาในการสื่อสาร ทั้งนี้ Hall ได้กล่าว ไว้ว่า ในการสื่อสารในวัฒนธรรมแบบ high context จะถือว่าผู้รับสารมีความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ดี

อยู่แล้ว และไม่จำเป็นต้องให้ข้อมูลเบื้องต้นแต่อย่างใด ส่วนในการสื่อสารในวัฒนธรรมแบบ low context ผู้สื่อสารจำเป็นต้องให้ข้อมูลแก่ผู้รับสารในทุกเรื่อง นอกจากนี้ สังคมแบบ high context จะมีความแตกต่างระหว่างคนในกลุ่มและคนนอกกลุ่มมากกว่าสังคมแบบ low context คนที่มีลักษณะ high context จะคาดหวังว่าคู่สนทนาของตนจะรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขาอึดอัด รำคาญ โดยการพูดอ้อมๆ ไม่ตรงจุด ส่วนคนที่มีลักษณะ low context และเป็นปัจเจกบุคคล จะมีลักษณะการสื่อสารแบบตรงไปตรงมา ให้ผู้รับสารเข้าใจได้ทันที (Gudykunst และ Ting-Toomey, 1988: 43; Chen, 1998: 50)

3. แนวคิดเรื่อง Pattern variables ของ Parsons ในปี ค.ศ.1951 (Gudykunst และ Kim, 1992: 51-53; Gudykunst และ Ting-Toomey, 1988: 54-55) เป็นการศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมโดยในสถานการณ์หนึ่งๆ มนุษย์จะเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะเลือกปฏิบัติอย่างไร เป็นการเลือกก่อนที่มนุษย์จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับสถานการณ์นั้นๆ แบ่งเป็น

Self-orientation – Collective-orientation

มีแนวคิดเช่นเดียวกับเรื่อง Individualism-collectivism ที่ได้กล่าวไปแล้ว

Affectivity – Affective Neutrality

Affectivity คือการแสดงออกทางอารมณ์อย่างทันทีในสถานการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้น ส่วน Affective Neutrality คือการข่มความรู้สึกตนเองไว้ก่อน ไม่ตอบสนองออกมาทันที อาจกล่าวได้ว่าเป็นการตอบสนองที่ใช้ความรู้และการไตร่ตรองมากกว่า

Universalism – Particularism

Universalism คือการจำแนกประเภทคนหรือสิ่งของโดยรวม หรือเน้นความเป็นสากล และเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์ ผู้สื่อสารมักจะทำตามแบบแผนที่เป็นมาตรฐาน ส่วน Particularism คือการแยกโดยเน้นลักษณะเฉพาะ ซึ่งการปฏิสัมพันธ์แบบนี้จะมีลักษณะที่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ด้วย

Diffuseness – Specificity

Diffuseness คือการตอบสนองต่อคนและสิ่งของโดยการมองภาพรวม ส่วน Specificity คือการตอบสนองต่อคนและสิ่งของโดยการมองแบบแยกส่วน คือพิจารณาเพียงแค่แง่มุมหนึ่งหรือคุณลักษณะอย่างหนึ่งของบุคคลและสิ่งของนั้น

Ascription – Achievement

Ascription คือ การวัดคนหรือสิ่งของจากคุณสมบัติที่ติดตัวมา เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ ส่วน Achievement คือการวัดคนจากความพยายามที่เขาเหล่านั้นพยายามจะทำให้ตนประสบความสำเร็จ เช่นอาชีพ ชนชั้นทางสังคม

Instrumental – Expressive Orientation

Instrumental Orientation คือการที่บุคคลปฏิบัติต่ออีกฝ่ายหนึ่งเพราะเขาสามารถช่วยให้ตนบรรลุเป้าหมายอื่นได้ ส่วน Expressive Orientation คือการปฏิบัติต่ออีกฝ่ายโดยไม่ได้หวังว่าจะเกิดผลอะไรต่อไปจากการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น

อาจสรุปแนวคิดของ Parsons ได้ว่าเป็นแนวคิดที่เน้นการมองคนหรือตัดสินคนโดยให้ความสำคัญกับการแยกประเภท การปฏิบัติ และตอบสนองต่อการกระทำของแต่ละบุคคล แนวคิดนี้ มีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง Individualism-Collectivism เนื่องจากมีการแบ่งประเด็นออกมาในทำนองเดียวกัน เพียงแต่เปลี่ยนคำที่ใช้เรียกเป็น Self-orientation – Collective orientation

4. แนวคิดเรื่อง Value orientation ของ Kluckhohn และ Strodtbeck ในปี ค.ศ.1961 (Gudykunst และ Kim, 1992: 48-51; Gudykunst & Ting-Toomey, 1988: 50-53; Ting-Toomey, 1999: 60-66) แนวคิดนี้มีสมมติฐานเบื้องต้นว่า คนในทุกวัฒนธรรมต้องหาทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และวิธีการแก้ปัญหานี้มีอยู่มากมายและหลากหลาย ซึ่งขณะที่สมาชิกในวัฒนธรรมหนึ่งๆ ยอมรับวิธีแก้ปัญหาแบบหนึ่ง อีกวัฒนธรรมหนึ่งอาจไม่ยอมรับวิธีดังกล่าวก็เป็นได้ แต่ในทุกวัฒนธรรมย่อมมีทางแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพของตน สมมติฐานดังกล่าวนี้ ก่อให้เกิดคำถามตามมา 5 ข้อ เพื่อให้คนในทุกวัฒนธรรมหาวิธีการแก้ปัญหา ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ 5 ประเด็นคือ

Human Nature Orientation เกี่ยวข้องกับลักษณะธรรมชาติของมนุษย์ที่ได้มาแต่กำเนิด มนุษย์ถูกมองว่าดีหรือเลวมาแต่เกิด หรือมีทั้งดีและเลวปะปนกัน และในขณะเดียวกันก็จะถูกมองว่าสามารถเปลี่ยนแปลงได้หรือไม่

Person – Nature Orientation ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และธรรมชาติมีอยู่ 3 ประเภทคือ มนุษย์เป็นนายเหนือธรรมชาติ มนุษย์กลมกลืนกับธรรมชาติ และ มนุษย์ขึ้นอยู่กับธรรมชาติ

Time Orientation มีการแบ่งความสำคัญของเวลาในชีวิตมนุษย์เป็นอดีต (มีอิทธิพลในวัฒนธรรมที่เน้นค่านิยมทางด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี) ปัจจุบัน (มีอิทธิพลในกลุ่มคนที่ให้ความสำคัญเพียงเล็กน้อยกับสิ่งที่ผ่านไปแล้วในอดีต และสิ่งที่คาดเดาไม่ได้) และอนาคต (มีอิทธิพลกับคนที่มีค่านิยมด้านความเปลี่ยนแปลง ขณะเดียวกันจะเหยียดหยามการทำตัวล้าสมัย)

Activity Orientation การกระทำของมนุษย์มี 3 ประเภทคือ การกระทำซึ่งได้รับการกระตุ้นจากความสำเร็จที่วัดได้ กิจกรรมที่ที่จะต้องเป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Doing) การแสดงออกซึ่งเป็นไปตามธรรมชาติ สัญชาติญาณ และความต้องการ ซึ่งตรงข้ามกับแบบแรก (Being) และการกระทำที่เน้นเป้าหมายการพัฒนาลักษณะทั้งหมดของตนเอง ซึ่งจะเน้นที่ว่า "พวกเราเป็นใคร" ไม่ใช่ว่า "พวกเราทำอะไรสำเร็จบ้าง (Being-in-becoming)

Relational Orientation แบ่งเป็น 3 ประเภทคือ 1.) Individualism บุคคลชอบมีอิสรภาพ และเอกลักษณ์ เป้าหมายของแต่ละบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และมาก่อนเป้าหมายกลุ่ม 2.) Lineality เน้นที่กลุ่ม เป้าหมายของกลุ่มจะต้องมาก่อนเป้าหมายของตนเอง และจะต้องมีความต่อเนื่องตลอดไป 3.) Collaterality เน้นที่เป้าหมายของกลุ่มเช่นกัน แต่กลุ่มไม่จำเป็นต้องคงความสัมพันธ์ภายในอยู่ตลอด

กล่าวโดยสรุป แนวคิดของ Kluckhohn และ Strodtbeck เน้นดูความแตกต่างทางวัฒนธรรมโดยจะมองที่ตัวมนุษย์เอง และความสัมพันธ์ของมนุษย์กับสิ่งที่อยู่แวดล้อม ไม่ค่อยเน้นเรื่องการตอบสนองหรือปฏิสัมพันธ์มากเท่ากับแนวคิดของ Parsons นอกจากนี้ จุดเด่นที่แตกต่างออกไปจากแนวคิดเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมอื่นๆ คือ มีเรื่องของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง

5. แนวคิดเรื่อง Loose and Tight Social Structures ของ Boldt ในปี ค.ศ.1978 (Gudykunst และ Ting-Toomey, 1988: 55-56; Ting-Toomey, 1999: 75) แนวคิดนี้พัฒนามาจาก

การศึกษาเกี่ยวกับมิติทางวัฒนธรรมและโครงสร้างของสังคม กล่าวคือ ในสังคมที่มีโครงสร้างหลวม หรือ loose social structure คนจะมีอิสระในการแสดงพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากบรรทัดฐานของสังคม ตรงกันข้ามกับสังคมที่มีโครงสร้างแบบ tight social structure ที่คนจะต้องปฏิบัติตามค่านิยม บรรทัดฐาน และกฎของสังคม ซึ่งการศึกษาของ Triandis ในปี ค.ศ.1995 (อ้างถึงใน Ting-Toomey, 1999: 75) พบว่าสิ่งหนึ่งที่อาจนำมาสู่โครงสร้างสังคมแบบหลวมคือ การผสมผสานทางวัฒนธรรมย่อย (Cultural heterogeneity) และค่านิยมที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า วัฒนธรรมที่อยู่ระหว่างวัฒนธรรมใหญ่สองวัฒนธรรม มีแนวโน้มว่าจะมีลักษณะของ loose social structure สูง เช่นวัฒนธรรมไทย ซึ่งเป็นประเทศที่ได้รับทั้งอิทธิพลทางวัฒนธรรมอินเดียและจีน

Boldt ใช้แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างทางสังคมเข้ามาพิจารณาประเด็นเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งนับได้ว่าเป็นการมองในภาพกว้าง แนวคิดนี้ต่างจากแนวคิดเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมอื่นๆ ในแง่ที่มีการนำบรรทัดฐานทางสังคมมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินรูปแบบพฤติกรรมของมนุษย์

6. แนวคิดเรื่อง Dimensions of Cultural Variability ของ Geert Hofstede แนวคิดนี้สามารถแบ่งได้เป็น 4 มิติคือ

Individualism – Collectivism (มีแนวคิดเช่นเดียวกับที่กล่าวถึงในข้อ 1)

High-Low Uncertainty Avoidance คือการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ไม่มั่นใจ ในกรณีที่บุคคลมีการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ไม่มั่นใจสูง หรือ high uncertainty avoidance เขาจะยอมรับความเปลี่ยนแปลงได้มากกว่า มีระดับความวิตกกังวลและค่านิ่งถึงอนาคตมากกว่า ไม่ยอมทนกับความคลุมเครือต่างๆ มีแรงจูงใจไปสู่ความสำเร็จต่ำ ไม่ชอบเสี่ยง และต้องการกฎเกณฑ์ที่เป็นทางการและแน่นอน (Hofstede, 1980 อ้างถึงใน Gudykunst และ Ting-Toomey, 1988: 47) ตัวอย่างสังคมที่มีลักษณะหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ไม่มั่นใจต่ำ เช่นสิงคโปร์ ญี่ปุ่น เดนมาร์ก ฮอลแลนด์ อังกฤษ และสหรัฐอเมริกา ส่วนตัวอย่างสังคมที่มีลักษณะหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ไม่มั่นใจสูง เช่นกรีซ โปรตุเกส ติมอร์ เลสเต ออสเตรเลีย เบลเยียม เอลซาวาดอร์ และญี่ปุ่น (Hofstede, 1991 อ้างถึงใน Ting-Toomey, 1999: 71)

High-Low Power Distance คือขอบเขตซึ่งสมาชิกที่มีอำนาจน้อยกว่าในสถาบันหนึ่งหรือองค์กรหนึ่งยอมรับการกระจายอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกัน ผู้ที่มาจากวัฒนธรรมที่มีความ

แตกต่างกันด้านอำนาจสูง หรือ high power distance จะยอมรับว่าอำนาจเป็นส่วนหนึ่งของสังคม นอกจากนี้ ระดับของการยอมรับการกระจายอำนาจ ยังขึ้นอยู่กับลักษณะทางภูมิศาสตร์ จำนวนประชากร และความมั่งคั่งของแต่ละสังคมวัฒนธรรมด้วย ตัวอย่างสังคมที่มีความแตกต่างด้านอำนาจสูง เช่น มาเลเซีย กัวเตมาลา ปานามา ฟิลิปปีนส์ เม็กซิโก เวเนซุเอลา และประเทศในแถบอาหรับ ส่วนตัวอย่างสังคมที่มีความแตกต่างด้านอำนาจต่ำ หรือ low power distance เช่น ออสเตรเลีย อิสราเอล เดนมาร์ก นิวซีแลนด์ ไอร์แลนด์ สวีเดน และนอร์เวย์ (Hofstede, 1991 อ้างถึงใน Ting-Toomey, 1999: 69-71)

High-Low Masculinity ระดับ masculinity ที่สูงของแต่ละบุคคล จะเกี่ยวข้องกับค่านิยมที่มีต่อสิ่งของ อำนาจ การมีความคิดแน่วแน่ และการกล้าแสดงออก (Assertiveness) นอกจากนี้ ยังเน้นความทะเยอทะยาน และความเป็นเอกเทศ ไม่ขึ้นอยู่กับใคร ตัวอย่างของสังคมในลักษณะนี้ เช่น ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย อิตาลี เวเนซุเอลา สวิตเซอร์แลนด์ เม็กซิโก ไอร์แลนด์ และสหรัฐอเมริกา ซึ่งลักษณะของบุคคลในสังคมดังกล่าวนี้ จะตรงกันข้ามกับลักษณะของบุคคลที่มีระดับ masculinity ต่ำ หรือมีความเป็น femininity สูง (Hofstede, 1991 อ้างถึงใน Ting-Toomey, 1999: 73-74)

มิติทางวัฒนธรรมทั้ง 4 มิติของ Hofstede นี้ สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ในบริบทการสื่อสารทุกบริบท

แนวคิดเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ได้กล่าวถึงทั้งหมดนี้ มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของผู้ที่เข้าไปอยู่ในวัฒนธรรมอื่น ส่วนหนึ่งที่ได้ชี้ชัดคือความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมจะมีส่วนช่วยให้กระบวนการปรับตัวเป็นไปได้ง่ายขึ้น ซึ่งในลำดับต่อไป จะขอลำดับถึงแนวคิดเรื่องกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม

- **แนวคิดเรื่องกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม (Intercultural Adaptation Process)**

แนวคิดเรื่องการปรับตัวทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับสาขาจิตวิทยาอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างช้าๆ ของอัตลักษณ์เดิม (Identity-being) ไปสู่อัตลักษณ์ใหม่ (Identity-becoming) กล่าวคือ การที่บุคคลต้องเข้าไปอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีวัฒนธรรมต่างไปจากเดิมหรือการเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ เป็นเหตุให้บุคคลเกิดความตึงเครียด และส่ง

ผลกระทบต่ออาการทางจิตใจและร่างกายได้ อีกนัยหนึ่งคือการเกิดสภาวะความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม (Culture shock)

ในส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมนี้ สามารถแบ่งได้เป็น 4 เรื่อง ได้แก่ ความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม กระบวนการปรับตัวที่เกี่ยวข้องกับอัตลักษณ์เก่าและอัตลักษณ์ใหม่ การปรับตัวของผู้ไปอยู่ต่างวัฒนธรรมในระยะสั้น และการปรับตัวของผู้ไปอยู่ต่างวัฒนธรรมอย่างถาวร ดังนี้

ความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม (Culture shock) ได้มีนักวิชาการที่ศึกษาด้านวัฒนธรรม จิตวิทยา และการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ให้ความสนใจเป็นจำนวนมาก ซึ่งสามารถสรุปได้จาก Kim (1989: 276-278) และ Ting-Toomey (1999: 246) ว่า นักวิชาการที่สนใจศึกษาเรื่องความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรมนี้ มีความคิดแตกต่างกันไป โดยอาจแบ่งได้เป็น 4 กลุ่มใหญ่คือ

(1) ในปี ค.ศ. 1963 Gullahorn และ Gullahorn ให้ความสนใจเรื่องการเกิดอาการตื่นตระหนก (shock) อีกของบุคคลที่กลับจากต่างแดน

(2) ในปี ค.ศ. 1960 และ 1977 Oberg และ Taft ให้ความสนใจในเรื่องสภาพทางจิตวิทยา หรือ Culture fatigue ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารในสภาพแวดล้อมที่ไม่คุ้นเคย

(3) ในปี ค.ศ. 1977 และ 1986 Bennett และ Furnham & Bochner ให้ความสนใจเกี่ยวกับสถานการณ์ที่จะทำให้เกิดความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม (Transition shock) เป็นเหตุให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนไร้ประสิทธิภาพในการจัดการสิ่งต่างๆ ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

(4) ในปี ค.ศ. 1994 Anderson ให้ความสนใจในเรื่องประเภทของบุคคลที่เผชิญกับความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม (Culture shocker) ทั้ง 4 ประเภท ตั้งแต่ประเภทที่เกิดสภาวะตื่นตระหนกอย่างมากกระทั่งไม่สามารถอาศัยอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ได้ ไปจนถึงประเภทที่สามารถปรับตัวเข้าวัฒนธรรมที่ไปอยู่ใหม่ได้อย่างดี

อย่างไรก็ตาม อาจสังเกตได้ว่านักวิชาการเหล่านี้มีแนวคิดที่ร่วมกันอยู่คือ ความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับสิ่งที่ไม่คุ้นเคย ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้บุคคลนั้นๆ ไม่ต้องเผชิญกับสภาวะการตื่นตระหนกทางวัฒนธรรมคือ สัญลักษณ์ต่างๆ ที่ทำให้บุคคลนั้นรู้ว่าควรจะทำอย่างไรเมื่อต้องอยู่ในสถานที่ หรือวัฒนธรรมใหม่

กระบวนการปรับตัวที่เกี่ยวข้องกับอัตลักษณ์เก่าและอัตลักษณ์ใหม่ของบุคคล Gudykunst และ Kim (1992: 215) ได้กล่าวถึงแนวคิดเรื่อง *Enculturation* ของ Berger และ Luckmann ที่เสนอ

ไว้ในปี ค.ศ. 1967 ว่าเป็นการอบรมบ่มเพาะให้คนรู้วิธีที่จะแสดงพฤติกรรมพื้นฐานทางสังคม โดยกระบวนการดังกล่าวเกิดขึ้นภายในตัวบุคคล และผ่านการขัดเกลาจากผู้ที่อยู่รอบข้าง (Significant others) จนสร้างโลกของบุคคลนั้นๆ ขึ้นมา ส่งผลต่อการรับรู้ของเขาต่อไป

นอกจากนี้ Ting-Toomey (1999: 255) ได้เสนอแบบจำลองของ Berry, Kim และ Boski, 1987 ที่ชื่อ *A cultural-Ethnic Identity Typological Model* ซึ่งกล่าวถึงระดับการรักษาอัตลักษณ์ของผู้อพยพ หรือกลุ่มชาติพันธุ์ และระดับของการรับเอาวัฒนธรรมหลักที่คนเหล่านี้เข้าไปอยู่ มาผสมกับวัฒนธรรมของตนเอง โดยสามารถแบ่งได้เป็น 4 ลักษณะ คือ (1) *Ethnic Oriented Identity* คือผู้ที่ติดอยู่กับอัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองสูง และรับวัฒนธรรมที่ตนเข้าไปอยู่ใหม่มาน้อย (2) *Bicultural Identity* คือผู้ที่รักษาอัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองไว้ได้ และในขณะเดียวกัน ก็มีการรับเอาวัฒนธรรมใหม่เข้ามาด้วย (3) *Assimilated Identity* คือผู้ที่ไม่ค่อยยึดติดกับอัตลักษณ์ของชาติพันธุ์ตนเอง แต่มองว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมใหม่มากกว่า (4) *Marginal Identity* คือผู้ที่ไม่รู้สึกว่าตนเองเป็นสมาชิกของทั้งกลุ่มชาติพันธุ์เดิมของตนและระบบวัฒนธรรมใหม่

และในส่วนของกระบวนการปรับตัวเข้าสู่อัตลักษณ์ใหม่นั้น Rogers และ Steinfatt (1999: 190) เสนอแนวคิดเรื่อง *Acculturation* ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมใหม่ และในขณะเดียวกัน ก็ยังคงลักษณะหลายๆ ประการของวัฒนธรรมเดิมไว้ บุคคลที่ผ่านกระบวนการ *Acculturation* จะมีลักษณะของการผสมผสานระหว่างสองวัฒนธรรม หรือมากกว่าได้ ดังนั้น บุคคลจึงไม่ได้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในวัฒนธรรมใหม่อย่างเต็มที่

และการที่บุคคลรู้สึกว่าจะไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมใหม่อย่างเต็มที่นี้เอง นับว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Oberg ในปี ค.ศ. 1960 (อ้างถึงใน Ting-Toomey, 1999: 245) เรื่อง สภาพของอัตลักษณ์ที่ไม่สมดุลย์ (*Identity Disequilibrium State*) แนวคิดดังกล่าว เป็นแนวคิดที่ได้จากการศึกษาต่อยอดในเรื่องความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม (*Culture shock*) และจัดว่าเป็นแนวคิดที่นำไปสู่กระบวนการปรับตัวขั้นต่างๆ ของผู้มาใหม่ ทั้งในระดับจิตใจ (*Moral level*), อารมณ์ (*Affective level*), ความคิด (*Cognitive level*) และ พฤติกรรม (*Behavioral level*) ทั้งนี้สภาวะความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับ

1. *Identity Loss & Identity Deprivation* คือความรู้สึกสูญเสียอัตลักษณ์ของตน ทั้งในเรื่องของค่านิยม สถานภาพ อาชีพ เพื่อนฝูง และความรู้สึกเป็นเจ้าของ
2. *Identity Strain* ซึ่งเกิดขึ้นจากผลของความพยายามในการปรับสภาพจิตใจให้ยอมรับวัฒนธรรมใหม่

3. Identity Rejection คือการที่สมาชิกที่อยู่ในวัฒนธรรมใหม่ ไม่ยอมรับผู้ที่เข้ามา อยู่ในวัฒนธรรมของตน

4. Identity Confusion คือความรู้สึกสับสนในบทบาทของตน รวมทั้งไม่สามารถ คาดเดาได้ว่าตนจะมีบทบาทอย่างไร

5. Identity Impotence คือผลของการที่สมาชิกใหม่ไม่สามารถอยู่ในสภาพ แวดล้อมใหม่ๆ ได้

จากแนวคิดต่างๆ เหล่านี้ แสดงให้เห็นว่าแนวทางการศึกษาเรื่องอัตลักษณ์กับการปรับตัว ของนักวิชาการแต่ละท่าน เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกันอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ เริ่มตั้งแต่การที่ มนุษย์เติบโตขึ้นมาและต้องได้รับการปลูกฝัง หรือต้องได้เรียนรู้วัฒนธรรมของตน (Enculturation) แต่เมื่อไปอยู่ในอีกวัฒนธรรมหนึ่ง การเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ย่อมเกิดขึ้น (Acculturation) พร้อมกับ การละทิ้งวัฒนธรรมเดิมของตน (Deculturation) ซึ่งกระบวนการต่างๆ เหล่านี้ ย่อมส่งผลต่อ อัตลักษณ์ของแต่ละบุคคลเองด้วย

นอกจากนี้ ในประเด็นของการปรับตัว ได้มีผู้ให้ความสนใจทั้งกระบวนการปรับตัวของผู้ที่ไป อยู่ต่างวัฒนธรรมในระยะสั้น (Sojourner) และผู้อพยพที่ไปอยู่ต่างวัฒนธรรมอย่างถาวร (Immigrant) ดังนี้

กระบวนการปรับตัวของผู้ไปอยู่ต่างวัฒนธรรมในระยะสั้น (Sojourner) ในกระบวนการ ปรับตัวของผู้ไปอยู่ระยะสั้นนี้ จะศึกษาระยะต่างๆ ของการปรับตัว โดยมีการศึกษาต่อเนื่องกันไป และเพิ่มเติมระยะต่างๆ ขึ้น ดังนี้

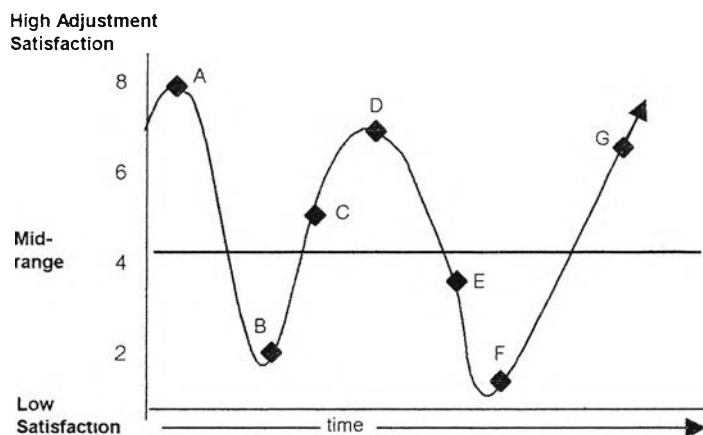
Ting-Toomey (1999: 247) กล่าวถึงแบบจำลองของ Lysgaard ที่เสนอไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1955 เรื่องการปรับตัวทางวัฒนธรรมของผู้ไปอยู่ต่างวัฒนธรรมในระยะสั้น เป็นโค้งรูปตัว U โดยแบ่ง ช่วงต่างๆ ในการปรับตัวออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่

1. Initial Adjustment เป็นช่วงที่มองวัฒนธรรมใหม่ในแง่บวก
2. Crisis เป็นช่วงที่เกิดความเครียด
3. Regained Adjustment เป็นช่วงที่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างดี

Kim (1989: 278) เสนอขั้นตอนการปรับตัวทางวัฒนธรรมของ Sojourner ตามแนวคิดของ Oberg ไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. Honeymoon Stage เป็นช่วงที่รู้สึกตื่นตาตื่นใจกับสภาพแวดล้อมใหม่ๆ
2. Hostility Stage เป็นช่วงที่รู้สึกไม่ดีต่อวัฒนธรรมใหม่ที่ตนไปอยู่ และเริ่มคบหากันเองในกลุ่มคนที่มาจากต่างวัฒนธรรมด้วยกัน
3. Recovery Stage เป็นช่วงที่เริ่มเข้าที่เข้าทาง กล่าวคือบุคคลมีความรู้ด้านภาษา และวัฒนธรรมท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น
4. Final Stage เป็นช่วงที่บุคคลปรับตัวได้มากที่สุด ความวิตกกังวลต่างๆ ลดลง และรู้สึกสนุกสนานที่จะอยู่ในวัฒนธรรมใหม่

นอกจากนี้ Ting-Toomey (1999: 247-250) ยังได้นำแบบจำลองที่อธิบายถึงกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมที่แสดงเป็นรูปตัว W (W-Shaped Model) ของ Gullahorn และ Gullahorn ซึ่งมักใช้กับผู้ที่จะไม่ได้อาศัยอยู่ในวัฒนธรรมใหม่อย่างถาวร มาปรับเป็นแบบจำลองรูปตัว W ที่สามารถแบ่งออกได้เป็น 7 ช่วง ตามภาพ 2.1



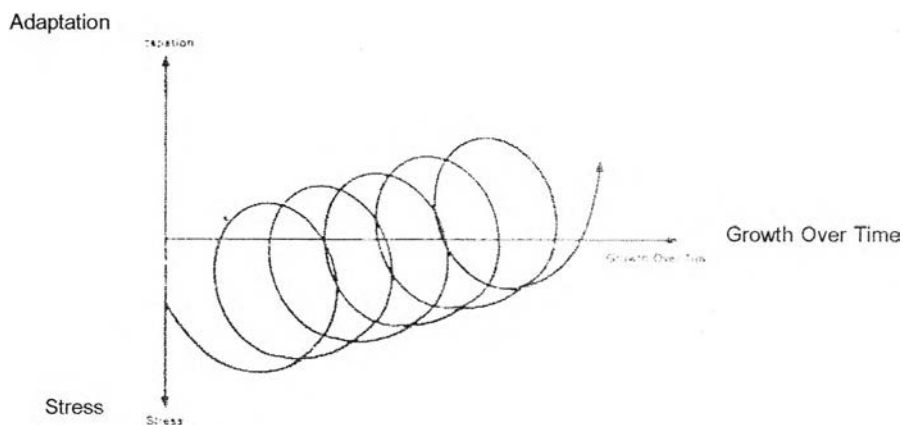
ภาพที่ 2.1 แสดงแบบจำลอง W-shape ที่ปรับโดย Ting-Toomey, 1999

1. Honeymoon Stage (A) เป็นช่วงที่ผู้มาใหม่รู้สึกตื่นตาตื่นใจ และอยากรู้จักอยากเห็นกับวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมใหม่ๆ แม้จะรู้สึกคิดถึงบ้านเล็กน้อย
2. Hostility Stage (B) เป็นช่วงที่บุคคลรู้สึกสับสน แยกแยะ เครียด และทำอะไรไม่ถูกจนกระทั่งขาดความมั่นใจ และรู้สึกท้อแท้ที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนท้องถิ่นที่อยู่ในวัฒนธรรมใหม่
3. Humorous Stage (C) เป็นช่วงที่บุคคลรู้สึกเข้าที่เข้าทางมากขึ้น ได้เรียนรู้ และทำความเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม

4. In-Sync Stage (D) เป็นช่วงที่บุคคลรู้สึกว่าการวัฒนธรรมใหม่เป็นเสมือนบ้านของตนเอง รู้สึกปลอดภัยและเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมใหม่ที่ตนเข้าไปอยู่
5. Ambivalence Stage (E) เป็นช่วงก่อนที่บุคคลนั้นจะต้องกลับไปสู่วัฒนธรรมเดิมของตน และรู้สึกใจหาย อาลัยวัฒนธรรมใหม่ ผสมผสานไปกับความรู้สึกตื่นเต้นที่จะได้กลับบ้าน
6. Reentry Culture Shock Stage (F) เป็นช่วงที่บุคคลกลับสู่วัฒนธรรมเดิมของตนแล้ว แต่กลับรู้สึกว่าวัฒนธรรมเดิมนั้นแตกต่างไปจากความคาดหวัง และต่างจากที่เคยเป็น
7. Resocialization Stage (G) เป็นช่วงที่บุคคลค่อยๆ ปรับตัวกลับเข้าสู่วัฒนธรรมเดิมของตนเอง

จากรูปแบบของกระบวนการปรับตัวของผู้ไปอยู่ต่างวัฒนธรรมในระยะสั้นที่ได้กล่าวถึงนี้ จะเห็นได้ว่าลักษณะการปรับตัวมีความหลากหลายแตกต่างกันไป ทั้งนี้ประสิทธิภาพในการปรับตัวจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการคือ ประสบการณ์ในต่างแดน และการมีปฏิสัมพันธ์กับคนในวัฒนธรรมที่เข้าไปอยู่ด้วย (Kleineberg และ Hull, 1979 อ้างถึงใน Kim, 1989: 277)

กระบวนการปรับตัวของผู้ที่มาอยู่ในระยะยาวหรืออยู่อย่างถาวร (Immigrant) ในปี ค.ศ. 1988 Kim ได้เสนอแนวคิดเรื่อง Stress-Adaptation-Growth ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวสำหรับผู้ที่ย้ายเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ในระยะยาวเช่นผู้อพยพ แนวคิดนี้แสดงถึงกระบวนการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล โดยเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมใหม่นั้นอย่างต่อเนื่อง จนเกิดความเปลี่ยนแปลงทางความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม ทำให้บุคคลนั้นสามารถแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์หรือมีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมเจ้าบ้านได้ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ ตามลักษณะของแบบจำลองที่เป็นเกลียวต่อเนื่องกันไป ดังแสดงในภาพ 2.2 (Kim, 1989)



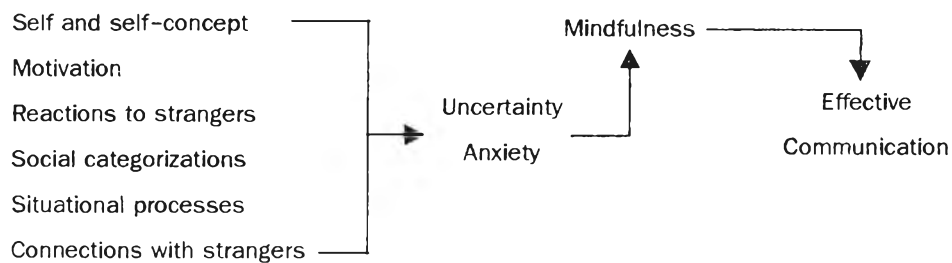
ภาพที่ 2.2 แสดงแบบจำลอง Stress-Adaptation-Growth ของ Kim, 1988

กระบวนการดังกล่าว เริ่มต้นจากความเครียดเมื่อต้องเผชิญกับวัฒนธรรมที่ไม่คุ้นเคย และก่อให้เกิดการปรับตัว ทั้งนี้ การตอบสนองต่อกระบวนการ แบ่งได้เป็น 2 รูปแบบได้แก่ แบบถอยหลัง (Draw back) และแบบเดินหน้า (Leap forward) ซึ่งการถอยหลังเป็นการผละออกจาก การหล่อหลอมชั่วคราวเพื่อปรับพฤติกรรมของตนเอง แล้วจึงเดินหน้าเพื่อหล่อหลอมต่อไป

นอกจากนี้ ในศาสตร์สาขาการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ยังให้ความสนใจเรื่องความสัมพันธ์ของกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมกับพฤติกรรมการสื่อสาร ตลอดจนศึกษาถึงปัจจัยที่เกื้อหนุนการปรับตัวทางวัฒนธรรมอีกด้วย กล่าวคือ ในปี ค.ศ. 1977 Kim ศึกษาผู้อพยพชาวเกาหลีในประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล และการรับสารจากสื่อมวลชนของประเทศเจ้าบ้าน เป็นปัจจัยสำคัญต่อการปรับตัวทางวัฒนธรรมของผู้อพยพ และในปี ค.ศ. 1987 Kim ได้ศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยพื้นฐานอื่นๆ ที่มีผลต่อการปรับตัวทางวัฒนธรรม อันได้แก่ความเหมือนและความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมเดิมของบุคคลนั้นๆ กับวัฒนธรรมใหม่ที่เข้าไปอยู่ (Cultural similarity) บุคลิกลักษณะของบุคคล (Personality trait) อายุ เพศ และการศึกษา ซึ่งล้วนมีผลต่อการปรับตัวทั้งสิ้น (Kim, 1989)

นอกจากความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการปรับตัวกับพฤติกรรมการสื่อสารแล้ว ในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม โดยเฉพาะในช่วงต้นของกระบวนการปรับตัว บุคคลมักเกิดความไม่แน่ใจว่าจะปฏิบัติตนอย่างไร และจะสื่อสารอย่างไร ดังนั้น ระดับความไม่แน่ใจจึงอยู่ในระดับที่สูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับ การสื่อสารระหว่างคนที่อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน ในปี ค.ศ. 1995 Gudykunst ได้นำทฤษฎีของการสื่อสารระดับบุคคล ได้แก่ Uncertainty Reduction Theory (URT) มาประยุกต์ใช้

เพื่อศึกษาในแง่มุมมองของการสื่อสารระดับวัฒนธรรม เกิดเป็นทฤษฎี Anxiety/Uncertainty Management Theory (AUM) ขึ้น (ดังแสดงในภาพที่ 2.3) โดย Gudykunst ทำการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล (Anxiety) และความไม่แน่ใจ (Uncertainty) ซึ่งระดับของความวิตกกังวลและความไม่แน่ใจนี้ เกี่ยวเนื่องกับความกลัวและความไว้วางใจ (Fear and Trust) ที่บุคคลมีต่อคู่ปฏิสัมพันธ์ของตน และปัจจัยดังกล่าวนี้ก่อให้เกิดความเครียดขึ้น อย่างไรก็ตาม บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ โดยให้ความใส่ใจกับการสื่อสารให้มาก พยายามสื่อให้สารที่รับ-ส่ง ได้ต่อกันนั้นมีความกระจ่าง และสามารถเข้าใจร่วมกันให้ได้มากที่สุด เพื่อที่จะลดความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นได้ และนำไปสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิผลต่อไป (Infante et al., 1997: 411-412)



ภาพที่ 2.3 แสดงทฤษฎี Anxiety/Uncertainty Management ของ Gudykunst, 1995

- แนวคิดเรื่องการฝึกอบรมต่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication Training)

สาระสำคัญของแนวคิดในส่วนนี้ ประกอบด้วยแนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการฝึกอบรมต่างวัฒนธรรม เทคนิคในการฝึกอบรมต่างวัฒนธรรม และผลของการฝึกอบรมต่างวัฒนธรรม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการฝึกอบรมต่างวัฒนธรรม

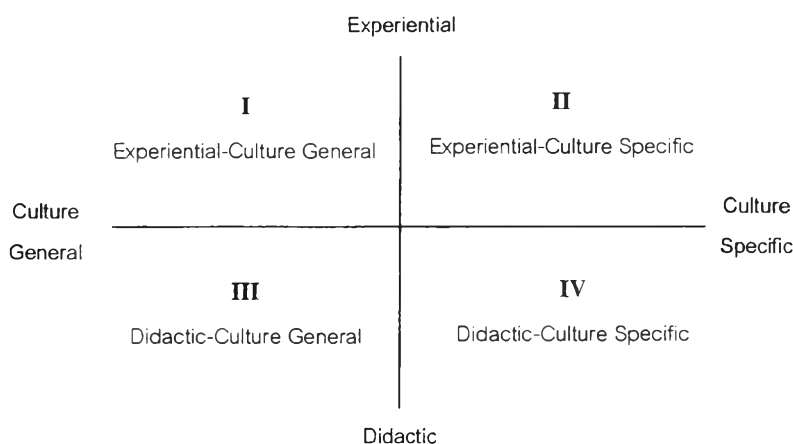
การฝึกอบรมต่างวัฒนธรรม (Intercultural/Cross-cultural Training) คือความพยายามที่จะช่วยให้ผู้ที่จะต้องไปอยู่หรือทำงานในวัฒนธรรมอื่นที่ไม่ใช่วัฒนธรรมของตนปรับตัวได้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยลดความเครียดและวิตกกังวลในการปรับตัวของผู้ที่มาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่และ

สมาชิกในครอบครัวของบุคคลเหล่านั้น ช่วยให้สื่อสารกับคนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้อย่างสัมฤทธิ์ผล และเป็นแนวทางเกี่ยวกับการต่อรอง และการจัดการต่างๆ ในบริบทของการทำงาน ซึ่งการพิจารณาถึงการศึกษาต่างๆ ที่สรุปผลของการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้ทราบเป้าหมายของการฝึกอบรม อีกทั้งจะช่วยให้ผู้อื่นที่ต้องการจัดโครงการฝึกอบรมนำไปประยุกต์ใช้หรือตั้งเป้าหมายของตนเองได้ (Brislin, 1989: 441)

นอกจากนี้ Cargile & Giles (1996: 387) เสนอเพิ่มเติมจาก Brislin ว่า การฝึกอบรมต่างวัฒนธรรมมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นเมื่อสื่อสารกับผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรม หรือสามารถสื่อสารได้อย่างสัมฤทธิ์ผล (Effectiveness) ซึ่งคำว่า “สัมฤทธิ์ผล” นี้ ครอบคลุมถึงการปรับตัว (หรือความพึงพอใจในสถานการณ์ต่างๆ ที่บุคคลต้องเผชิญในวัฒนธรรมใหม่) ประสิทธิภาพของงานที่ทำ และประสิทธิผลในการสื่อสาร

เทคนิคในการฝึกอบรมต่างวัฒนธรรม

Gudykunst และ Hammer ได้เสนอรูปแบบเทคนิคการฝึกอบรม ไว้ในปี ค.ศ. 1983 (Cargile & Giles, 1996: 388) ดังแสดงในภาพ 2.4



ภาพที่ 2.4 แสดงรูปแบบเทคนิคการฝึกอบรม ของ Gudykunst & Hammer, 1983

จากภาพจะเห็นว่า Gudykunst และ Hammer ได้แบ่งเทคนิคการฝึกอบรมออกเป็น 2 มิติหลักๆ คือ (1) Didactic - Experiential คือการฝึกอบรมโดยใช้การบรรยาย (Lecture) ไปจนถึงการฝึกอบรมที่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าไปมีส่วนร่วมทั้งในเรื่องความคิด ความรู้สึก และการกระทำ ตัวอย่างของเทคนิคที่ใช้เช่นการสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation) และการให้สวมบทบาทที่ผู้ฝึกอบรมกำหนดไว้ (Role play) และ 2.) Culture general - Culture specific ซึ่งในส่วนนี้ Infante et

al (1997: 410) ได้ระบุไว้ว่า Culture Specific Training เป็นการฝึกอบรมที่ให้ความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมใดวัฒนธรรมหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้เข้าใจระบบระเบียบ ค่านิยม และเพื่อช่วยให้ตีความสิ่งต่างๆ ตามมิติวัฒนธรรมนั้นๆ ได้ดีขึ้น ขณะที่ Culture General Training เป็นการฝึกอบรมที่ให้ความรู้ความเข้าใจองค์ประกอบของวัฒนธรรมอย่างกว้างๆ ช่วยให้รู้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและระมัดระวังเรื่องอคติที่อาจเกิดขึ้น ทั้งยังช่วยให้บุคคลมีความยืดหยุ่น และส่งผลต่อการเป็นผู้สื่อสารต่างวัฒนธรรมที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่า แนวทางการฝึกอบรมทางวัฒนธรรมแบบ Culture general และ Culture specific นี้ มีความสอดคล้องกับแนวทางการศึกษาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมแบบ Emic และ Etic ด้วย คือ มีการเน้นเพื่อให้เข้าใจวัฒนธรรมแบบเฉพาะเจาะจง และให้เข้าใจวัฒนธรรมในลักษณะกว้างๆ ซึ่งความสอดคล้องดังกล่าวนี้ จะช่วยเอื้อต่อการศึกษาเรื่องการฝึกอบรมต่างวัฒนธรรมอย่างเป็นระบบได้

เมื่อนำมิติทั้ง 2 มิติคือ Didactic-Experiential และ Culture general-Culture specific มาพิจารณาไขว้กัน จะสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของแต่ละส่วน (Quadrant) ได้ดังนี้

I. *Experiential – Culture General* รวมถึงเทคนิคการฝึกอบรมที่เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการเรียนรู้เกี่ยวกับอิทธิพลของวัฒนธรรมโดยรวม เทคนิคที่นิยมใช้ในการฝึกอบรมรูปแบบนี้คือ การสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulations) และการอภิปรายแบบ Structured discussion

II. *Experiential – Culture Specific* รวมถึงเทคนิคการฝึกอบรมที่เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการเรียนรู้เกี่ยวกับลักษณะของวัฒนธรรมหนึ่งๆ โดยเฉพาะ กล่าวคือให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะในการติดต่อสื่อสารกับคนต่างวัฒนธรรมในแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เทคนิคการฝึกอบรมที่นิยมใช้คือ Role play และ Behavior modeling เนื่องจากไม่ต้องใช้บุคลากรจากวัฒนธรรมเจ้าบ้าน (Host culture) และไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายมาก ส่วนเทคนิคอื่นๆ ได้แก่ Bicultural workshops, Area simulations, และ Field trips

III. *Didactic – Culture General* ประกอบด้วยการฝึกอบรมที่ใช้การบรรยาย (Lecture format) และเทคนิคอื่นๆ ที่เน้นวิธีการเรียนรู้ เช่นเทคนิค “Culture – general assimilator” โดยการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมวิเคราะห์เหตุการณ์ต่างๆ แล้วตอบคำถาม หรือที่เรียกว่า Critical incidents เทคนิคดังกล่าวนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความตื่นตัวอยู่เสมอเมื่อ

เข้าไปอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ และมีความเข้าใจในปฏิสัมพันธ์โดยรวมของคู่สื่อสารที่มาจากต่างวัฒนธรรม เช่นการรับรู้เรื่องเวลาและระยะห่าง ความสำคัญของบทบาท และประเพณี ความเชื่อ ที่แตกต่างกันออกไป

IV. *Didactic – Culture Specific* ประกอบด้วยการบรรยายในมหาวิทยาลัย (University lectures) การเรียนภาษา (Language learning) และเทคนิค “Culture – specific assimilator” ส่วนเทคนิคการฝึกอบรมที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายได้แก่ ‘Area studies’ program ซึ่งเป็นการนำเสนอภาพของประเทศหนึ่งๆ และประชาชนของประเทศนั้นๆ โดยเสนอตั้งแต่ที่ตั้งประวัติศาสตร์ สภาพภูมิประเทศ การเมือง และเศรษฐกิจ ไปจนถึงลักษณะทางวัฒนธรรมต่างๆ ของประชาชนในประเทศนั้นๆ ส่วนมาก เทคนิคนี้จะอยู่ในรูปของคำแนะนำเกี่ยวกับข้อควรและไม่ควรกระทำ (Dos and Don'ts) ในวัฒนธรรมนั้นๆ

ผลของการฝึกอบรมต่างวัฒนธรรม

รูปแบบของเทคนิคการฝึกอบรมทางวัฒนธรรมที่ได้กล่าวถึงมาทั้งหมดนี้ นับว่าเป็นตัวแปรสำคัญที่จะช่วยให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตาม ผลของการฝึกอบรมต่างวัฒนธรรมยังขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ ด้วย เช่นทัศนคติและความคิดแบบเหมารวม (Attitudes & Stereotype) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม บริบททางสังคมวัฒนธรรมทั้งโดยรวมและในสถานการณ์หนึ่งๆ และลักษณะส่วนตัวหรืออัตลักษณ์ (Identities) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งได้กล่าวไปแล้วในส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและวัฒนธรรม

นอกจากนี้ Brislin (1989) ได้แยกผลของการฝึกอบรมออกเป็น 3 ด้านคือ ผลทางด้านความคิด (Cognitions/Thinking) ผลทางด้านอารมณ์ (Affect/Emotions, Feelings) และผลทางด้านพฤติกรรม (Behavior) ดังนี้

1. ผลทางด้านความคิด (Cognitions/Thinking) ผลของการฝึกอบรมในด้านนี้ จะช่วยให้บุคคลมีความเข้าใจในมุมมองของเจ้าบ้าน (ซึ่งหมายถึงคนที่อยู่ในวัฒนธรรมที่ผู้รับการฝึกอบรมจะเข้าไปอยู่หรือไปทำงาน) มากขึ้น ช่วยให้เข้าใจว่าแต่ละคนมีความแตกต่าง เป็นเหตุให้บุคคลลบภาพฝังใจหรือการคิดแบบเหมารวม (Stereotype) ออกไป นอกจากนี้ ยังช่วยให้เรียนรู้สิ่งต่างๆ ในวัฒนธรรมอื่น ที่เจ้าของวัฒนธรรมนั้นให้ความสำคัญ พร้อมทั้งสามารถระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารกันระหว่างคนจากต่างวัฒนธรรมได้ และโดยเฉพาะในโครงการฝึกอบรมระยะยาวนั้น ผู้รับการฝึกอบรมจะมีความเป็นสากล (Cosmopolitan) มากขึ้น

2. ผลทางด้านอารมณ์ (Affect/Emotions, Feelings) ผลของการฝึกอบรมในด้านนี้ จะช่วยให้บุคคลมีความสุขในการมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าของวัฒนธรรมและมีความสุขกับการอาศัยอยู่ในต่างแดน หรือการปฏิสัมพันธ์กับคนจากต่างวัฒนธรรม (Global feeling) สามารถเข้าใจตัวเองมากขึ้น เมื่อมีปัญหาในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม และเมื่อบุคคลรู้สึกดีที่จะสื่อสารกับผู้อื่น บุคคลนั้นจะมีอคติ (Prejudice) น้อยลง พร้อมทั้งเข้าใจและยอมรับว่าคนที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมมีวิธีการที่จะทำอะไรให้บรรลุเป้าหมายแตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างนี้ไม่ได้หมายถึงการด้อยความสามารถ

3. ผลทางด้านพฤติกรรม (Behavior) ผลของการฝึกอบรมในด้านนี้ จะช่วยให้บุคคลมีความสัมพันธ์อันดีในการทำงานภายในกลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากหลากหลายวัฒนธรรม ทั้งยังสามารถจัดการกับความเครียดต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปรับตัวในต่างวัฒนธรรมได้ดีขึ้น นอกจากนี้ ยังช่วยให้บุคคลมีความรู้สึกต้องการตั้งจุดมุ่งหมาย (Sense of goal setting) ทั้งด้านการทำงานและด้านสังคมที่ชัดเจนขึ้น และหากพฤติกรรมใดมีความเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมอยู่ด้วย จะสามารถนำพฤติกรรมนั้นไปเป็นตัวบ่งชี้ถึงการทำงานที่ดีขึ้นได้ (Better job performance)

อย่างไรก็ตาม ผลของการฝึกอบรมจะเป็นอย่างไร ต้องขึ้นกับปัญหาของการฝึกอบรมด้วย เพื่อที่จะสรุปถึงเนื้อหาของกรฝึกอบรม Brislin (1989) ได้นำเอาระดับความมากน้อยของการมีส่วนร่วม (Involvement) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มาพิจารณาไขว้กับเป้าหมายของการฝึกอบรม (Target) พบว่า ยิ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมกับกิจกรรมในการฝึกอบรมมากเท่าใด ผลของการฝึกอบรมทั้งในด้านความคิด อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรมก็จะยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

- แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Intercultural Communication Competence)

ในส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสื่อสารนี้ สามารถมองเป็น 2 แนวทางคือ

1. ประสิทธิภาพในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมขึ้นอยู่กับการสร้าง ความหมายร่วมกันให้กับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ยิ่งบุคคลจากต่างสังคมวัฒนธรรมสามารถให้ความหมายร่วมกันได้มาก ยิ่งแสดงว่าบุคคลเหล่านั้นมีประสิทธิภาพในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมมาก (Triandis, 1977 อ้างถึงใน Gudykunst และ Kim, 1992: 230; Power และ Lowery, 1984 อ้างถึงใน Hammer, 1989: 254)

2. ประสิทธิภาพในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมขึ้นอยู่กับ การตอบสนองต่อสิ่งรอบตัว และความพึงพอใจของผู้มาใหม่ต่อสภาพแวดล้อมที่ต่างไปจากวัฒนธรรมเดิมของตน กล่าวคือนำเอา ความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือความสบายใจ (Comfort) ของผู้ที่เข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ มาเป็นตัววัดประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Gudykunst, Wiseman และ Hammer, 1977; Torbiorn, 1982 อ้างถึงใน Kim, 1989: 278)

นอกจากนี้ การจะตัดสินว่าผู้ทำการสื่อสารต่างวัฒนธรรมคนใด เป็นผู้ที่มีความสามารถ (Competence) หรือไม่ สามารถพิจารณาได้จาก 2 แง่มุมเช่นกัน คือ

1. การมองความสามารถทางการสื่อสารที่ลักษณะของบุคคลนั้นๆ (Individual Trait) ซึ่งใน มุมมองนี้ Gudykunst และ Kim (1992: 233) ได้เสนอแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ ได้แก่ Gardner, Kleinjans, และ Gudykunst, Wiseman และ Hammer ดังนี้

ในปี ค.ศ. 1962 Gardner เสนอคุณลักษณะ 5 ประการของผู้ที่สามารถสื่อสารต่าง วัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือจัดว่าเป็น 'Universal communicator' คือ

1. มีระดับในการเข้ากับผู้อื่นได้ดีกว่าคนทั่วไป
2. เปิดเผย
3. มีระบบค่านิยมในด้านคุณค่าของมนุษย์
4. ได้รับการอบรมปมเพาะด้วยความเปิดกว้างหลากหลายในด้านวัฒนธรรม
5. มีความรู้สึกไว

ปี ค.ศ. 1972 Kleinjans เสนอคุณลักษณะ 6 ประการของผู้สื่อสารต่างวัฒนธรรมที่มี ประสิทธิภาพ คือ

1. ไม่ตัดสินคนจากวัฒนธรรมของตน แต่ดูจากตัวบุคคลแต่ละคน
2. รู้จักลักษณะพื้นฐานของมนุษย์ดี
3. รู้ค่านิยมของวัฒนธรรมตนเองและผู้อื่น
4. รู้จักควบคุมอารมณ์และความรู้สึกตนเอง
5. พุดจาด้วยความจริงใจและเชื่อใจ
6. มีความมั่นคงในจิตใจ ไม่หวั่นไหวแม้จะต้องแตกต่างจากผู้อื่น



ปี ค.ศ. 1977 Gudykunst, Wiseman และ Hammer ให้แนวคิดที่ว่า ผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมจะไม่เอาวัฒนธรรมของตนไปประเมินผู้อื่น แต่จะใช้มุมมองของวัฒนธรรมที่สาม (Third Culture Perspective) ที่มองเสมือนว่าตนมาจากวัฒนธรรมที่สาม กล่าวคือ ไม่เข้าข้างผู้ที่มาจากวัฒนธรรมใดวัฒนธรรมหนึ่ง ตามความหมายนี้ ผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมจะต้องมีคุณสมบัติ 7 ประการคือ

1. ใจกว้าง เปิดรับสิ่งใหม่ๆ
2. เข้าอกเข้าใจผู้อื่น
3. รับรู้ความเหมือน ความต่างระหว่างวัฒนธรรมอย่างถูกต้อง
4. ไม่ตีค่าพฤติกรรมที่ไม่คุ้นเคยว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่ดี
5. รู้จักสังเกตพฤติกรรมทั้งของตนเองและผู้อื่น แต่ไม่วิพากษ์วิจารณ์
6. สามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้ดี
7. ไม่ยึดเอาวัฒนธรรมตนเองเป็นศูนย์กลาง

2. การมองความสามารถทางการสื่อสารจากมุมมองของคูปฏิสัมพันธ์หรือวัฒนธรรมท้องถิ่น (Perceived Competence) ซึ่ง Kim (1989) และ Gudykunst & Kim (1992) เสนอแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

ปี ค.ศ. 1971 Collett ให้แนวคิดว่าการวัดความมีประสิทธิภาพในการสื่อสารของผู้มาใหม่นั้น จะดูจากมุมมองสมาชิกในวัฒนธรรมใหม่ที่ผู้นั้นไปอยู่ ว่าให้ความยอมรับมากน้อยเพียงใด (Kim, 1989: 278)

ปี ค.ศ. 1984 Spitzberg และ Cupach แยกองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสารที่รับรู้โดยคูปฏิสัมพันธ์เป็น 3 องค์ประกอบคือ 1.) องค์ประกอบด้านแรงจูงใจ 2.) องค์ประกอบด้านความรู้ และ 3.) องค์ประกอบด้านทักษะ (Gudykunst และ Kim, 1992: 235)

Ting-Toomey (1999: 262) เสนอเกณฑ์ในการวัดความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์ทางวัฒนธรรมไว้ 3 เกณฑ์คือ

1. เกณฑ์ความเหมาะสม คือพฤติกรรมเป็นไปตามความคาดหวังในสายตาของผู้ที่อยู่ในวัฒนธรรมนั้นๆ หรือไม่
2. เกณฑ์ความมีประสิทธิภาพ คือสามารถสร้างความเข้าใจร่วมกันได้หรือไม่

3. เกณฑ์ความพึงพอใจ คือดูว่าปฏิสัมพันธ์นั้นเกี่ยวพันอัตลักษณ์ที่แต่ละฝ่ายพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร

นอกจากนี้ Gudykunst และ Kim (1992: 235) ยังได้กล่าวถึงแนวคิดของ Wiemann และ Kelly, 1981 ว่า ถ้าบุคคลมีความรู้ แต่ขาดทักษะ ก็ไม่มีประโยชน์ และทักษะนั้น จะมีได้ต่อเมื่อมีความรู้ ความสามารถในการอ่านสถานการณ์ว่าควรทำอะไร และไม่ควรทำอะไร ซึ่งแนวคิดนี้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีหนึ่งที่ทำให้เห็นว่า การที่เราจะเข้าใจผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบกัน 3 ประการ ได้แก่ (1) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive) ได้แก่ความรู้ทางวัฒนธรรม สังคม ภูมิศาสตร์ ภูมิอากาศ การเมือง รวมทั้งความรู้ด้านภาษา ซึ่งสะท้อนรูปแบบความคิดของมนุษย์ในวัฒนธรรมนั้นๆ (2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ (Affective) ได้แก่อารมณ์ ความรู้สึกทัศนคติ ที่สัมพันธ์กับการมีอคติ แรงจูงใจ ตลอดจนความคาดหวังของบุคคลนั้น (3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior) ได้แก่พฤติกรรมที่ส่งเสริมการสื่อสารต่างวัฒนธรรม เช่นการไม่แบ่งเขาแบ่งเรา และการเปิดเผย เป็นต้น ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวนี้คือ ทฤษฎี Dependency Theory

การที่จะเป็นผู้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม โดยอาศัยมุมมองของคู่สื่อสารนั้น จำเป็นต้องศึกษาองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่

-มิติของพฤติกรรม 3 มิติคือ (1) ความสามารถในการจัดการกับความเครียด (2) ความสามารถในการสื่อสาร และ (3) ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจากต่างวัฒนธรรม (Hammer, 1989: 249)

-การปรับตัวของผู้ที่ไปอยู่ต่างวัฒนธรรมและครอบครัวของเขาเหล่านั้น รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ทางวัฒนธรรม และความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ โดยการที่จะดูว่าบุคคลนั้นๆ ทำการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพน้อยเพียงใด ให้พิจารณาจากทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลลักษณะของบุคคลนั้นๆ และความคาดหวังก่อนไปอยู่ต่างแดน (Gudykunst และ Kim, 1992)

กรอบแนวคิด และทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารระดับวัฒนธรรมในต่างประเทศ ที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ เป็นกรอบที่สามารถนำไปเปรียบเทียบกับแนวคิดและทฤษฎี ที่ใช้ในงานศึกษาวิจัยทางการสื่อสารระดับวัฒนธรรมในประเทศไทยได้ต่อไป

ประเด็นของการศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารระดับวัฒนธรรม

จากคำกล่าวที่ว่า ในการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารระดับวัฒนธรรมในช่วงแรกๆ พบว่า การศึกษาเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรมเป็นสาขาที่ค่อนข้างใหม่และยังไม่มีโครงสร้างที่ชัดเจน ประกอบกับยังไม่ได้รับการยอมรับเรื่องสถานภาพของการศึกษา (Stewart, 1978: 265 อ้างถึงใน Atwood, 1984: 70)* ประเด็นการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้จึงยังค่อนข้างไม่ชัดเจน

อย่างไรก็ตาม ในส่วนนี้สามารถแบ่งประเด็นการศึกษาได้เป็น 3 ประเด็นใหญ่ๆ ได้แก่ หัวข้อ ที่ทำการศึกษาระดับของการสื่อสาร และบริบทในการสื่อสาร ซึ่งในเรื่องหัวข้อที่ทำการศึกษานั้น ผู้วิจัยได้สร้างกรอบในการศึกษาด้วยการรวบรวมหัวข้อต่างๆ จากบทความที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาด้านการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในวารสารทางวิชาการรวมทั้งสิ้น 8 บทความ และนำเนื้อหา จากบทความเหล่านี้ มาจัดกลุ่มโดยประมวลจากหัวข้อที่มักพบในหนังสือเกี่ยวกับการสื่อสารต่าง วัฒนธรรม 5 เล่มที่ได้กล่าวไว้ในตอนต้นของบทที่ 2 ได้แก่ Rogers และ Steinfatt (1999), Ting-toomey (1999), Gudykunst (1998), Gudykunst และ Kim (1992), และ Gudykunst และ Ting-Toomey (1988) ซึ่งหัวข้อหลักต่างๆ ที่มีผู้ทำการศึกษาไว้ในต่างประเทศ มีดังต่อไปนี้

- หัวข้อที่ทำการศึกษา มีทั้งหมด 9 หัวข้อ ได้แก่

1. อิทธิพลทางวัฒนธรรมที่มีผลต่อการสื่อสารระดับวัฒนธรรม

มีการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยม (Values) กับการสื่อสาร ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของ ค่านิยมที่มีต่อการสื่อสารของมนุษย์ ซึ่งจากการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ สามารถแบ่งข้อสันนิษฐาน เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมกับการสื่อสารได้ 2 ข้อ คือ (1) ค่านิยมเป็นสิ่งที่มนุษย์สื่อสาร ไม่ว่าจะทั้งทางตรงหรือทางอ้อม โดยผ่านพฤติกรรมเชิงสัญลักษณ์ กล่าวคือ พฤติกรรมของมนุษย์ ส่วนใหญ่จะเป็นสัญลักษณ์ที่สื่อถึงค่านิยมที่มนุษย์เรียนรู้และสั่งสมมา และ (2) ค่านิยมที่แต่ละ บุคคลมีอยู่ เป็นสิ่งที่กำหนดวิธีการสื่อสารของบุคคลนั้นๆ อีกนัยหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่าในข้อแรก การ

* ถึงแม้ในปัจจุบัน สถานภาพการศึกษาในเรื่องนี้ได้รับการยอมรับมากขึ้นแล้วก็ตาม แต่ในหลายๆ ประเทศ ยังคงได้รับอิทธิพลจากสหรัฐอเมริกาเป็นส่วนมาก

สื่อสารมีบทบาทในการสืบทอดค่านิยม ขณะที่ในข้อที่สอง ค่านิยมจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสาร (Asante, 1980)

2. อิทธิพลทางสังคมวัฒนธรรมที่มีผลต่อการสื่อสารระดับวัฒนธรรม

มีการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

กลุ่มทางวัฒนธรรม (Culture Group) ในต่างประเทศ บทบัญญัติทางการเมืองมีส่วนแยกแต่ละวัฒนธรรมย่อยออกจากวัฒนธรรมใหญ่ (Intra-national subgroups) เช่น กลุ่มแอฟริกันอเมริกัน เอเชียอเมริกัน และสเปนอเมริกัน ล้วนเป็นวัฒนธรรมย่อยๆ ในทวีปอเมริกาเหนือ นอกจากนี้ รูปแบบ (Style) ของแต่ละบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่เน้นเรื่องความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) และ จากวัฒนธรรมที่เน้นเรื่องความเป็นกลุ่ม (Collectivism) ย่อมมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดในทุกบริบท ส่วนในการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มวัฒนธรรมที่เล็กลงมา หรือเกี่ยวกับกลุ่มย่อยข้ามวัฒนธรรม (Cross-cultural Small Group Research) นั้น ยังคงมีการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้น้อย และส่วนมากที่ศึกษาไปจะให้ความสนใจในเรื่องกระบวนการมากกว่าผลลัพธ์ (Landis และ Wasilewski, 1999)

การรับรู้เรื่องตัวตน หรือ Self เมื่อมีการเผชิญหน้ากันระหว่างบุคคลจากต่างกลุ่มวัฒนธรรม ได้มีการให้ความสำคัญในการนำเอาเรื่องการมีสติตระหนักรู้ (consciousness) มาเป็นวิธีหนึ่งในการทำความเข้าใจระหว่างคู่สื่อสารจากต่างวัฒนธรรม (Asante, 1980)

การเผชิญหน้าระหว่างสมาชิกในกลุ่มและสมาชิกนอกกลุ่ม (Intergroup Encounters) ในส่วนของการเผชิญหน้ากันระหว่างสมาชิกต่างกลุ่ม มักมีการศึกษาในเรื่องของความวิตกกังวลและความไม่แน่ใจของคู่สื่อสาร (anxiety/uncertainty) ที่เกิดขึ้นเมื่อแรกพบกัน ซึ่งมีประเด็นปัญหาที่น่าสนใจคือเพราะเหตุใดแต่ละบุคคลจึงมีระดับความวิตกกังวลและความไม่แน่ใจแตกต่างกันเมื่อมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่มาจากต่างกลุ่มวัฒนธรรม ความวิตกกังวลและความไม่แน่ใจมีส่วนกำหนดการสื่อสารระหว่างผู้ที่มาจากต่างกลุ่มวัฒนธรรมอย่างไรบ้าง และมีประสบการณ์ในอดีตและลักษณะของแต่ละบุคคลรูปแบบใดบ้างที่มีผลต่อระดับความวิตกกังวล/ไม่แน่ใจ นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความสนใจในเรื่องความใส่ใจในการสื่อสารของบุคคล (mindfulness) ว่ามีโครงสร้างอย่างไร และเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากลักษณะของบุคคลหรือเกิดขึ้นตามสถานการณ์ (Ting-Toomey และ Chung, 1996)

ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Intergroup Conflict) มักจะมีการศึกษาในเรื่อง 1.) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มศาสนา ซึ่งความขัดแย้งระหว่างกลุ่มศาสนามักเกิดจากการที่แต่ละศาสนาต่างเชื่อว่าในโลกนี้มีสิ่งจะอยู่เพียงข้อเดียว และความเชื่อของตนคือสิ่งจะนั้น และ 2.) ความขัดแย้งระหว่างคนต่างเชื้อชาติโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสหรัฐอเมริกา ที่มักมีความขัดแย้งเรื่องชาวอเมริกันผิวขาวและชาวอเมริกันผิวดำ (Landis และ Wasilewski, 1999)

3. อิทธิพลทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการสื่อสารระดับวัฒนธรรม

มีการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

ความคิดแบบเหมารวมที่มีต่อสมาชิกในและนอกกลุ่ม (In-Out-Group Stereotype) ผลการศึกษาพบว่ายังมีระยะห่างภายในกลุ่มมาก จะยังมีความคิดแบบเหมารวมไปในเชิงลบ และในทางกลับกัน ยิ่งกลุ่มมีความสัมพันธ์กันดีและมีความใกล้ชิดกันมาก จะยังมีความคิดแบบเหมารวมในเชิงบวก อย่างไรก็ตาม หากบุคคลนั้นๆ มาจากวัฒนธรรมกลุ่มย่อย ที่มีการแบ่งแยกจากสมาชิกในวัฒนธรรมกลุ่มใหญ่ พบว่าความคิดแบบเหมารวมของคนภายในกลุ่มวัฒนธรรมนั้นจะเป็นไปในเชิงลบ (Landis และ Wasilewski, 1999)

การตัดสินวัฒนธรรมอื่นจากมุมมองในวัฒนธรรมของตน หรือชาติพันธุ์นิยม (Ethnocentrism) จากการศึกษา พบว่าการสื่อสารส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือการสื่อสารผ่านสื่อ เป็นการสื่อสารที่มีการตัดสินวัฒนธรรมอื่นโดยยึดเอาวัฒนธรรมหรือค่านิยมของผู้สื่อสารเป็นหลัก (ethnocentric) ซึ่งในส่วนนี้ ได้มีผู้เสนอประเด็นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยให้ผู้สื่อสารเรียนรู้วัฒนธรรมอื่นภายในกรอบของวัฒนธรรมนั้นๆ โดยไม่ต้องนำมาเปรียบเทียบกับวัฒนธรรมหรือค่านิยมของตน หรือที่เรียกว่า cultural relativism

4. กระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม

มีการศึกษาในเรื่องการปรับตัวสู่อัตลักษณ์ใหม่ (หรือการเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่) การปรับตัวของผู้ที่ต้องไปอยู่ต่างวัฒนธรรม และการปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมเดิม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ (Acculturation) เรื่องนี้เป็นหัวข้อที่เริ่มมีการศึกษามากในทศวรรษที่ 1980 ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาในเรื่องระดับของการเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญคือการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ที่เข้าไปอยู่ในวัฒนธรรมใหม่กับสมาชิกในวัฒนธรรมนั้น

และการใช้สื่อของบุคคลเหล่านั้น นอกจากนี้ การศึกษาต่างๆ ยังชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญในกระบวนการเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ ได้แก่ระดับความเหมือนและความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมเดิมกับวัฒนธรรมใหม่ ระดับความคุ้นเคยต่อวัฒนธรรมใหม่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะทางประชากร และระดับการศึกษา (Moon, 1996)

การปรับตัว (Adjustment) ในช่วงทศวรรษที่ 1960 ถึง 1970 มีการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการปรับตัวของผู้ที่ต้องไปอยู่ต่างวัฒนธรรมเป็นจำนวนมาก (Gudykunst และ Halsall, 1980) ซึ่งหัวข้อหลักของการศึกษาเรื่องการปรับตัวคือ

การปรับตัวของผู้ที่ต้องไปอยู่ต่างวัฒนธรรม (Sojourner Research) มักมีการศึกษาในบริบทของการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (face-to-face contact) และผลของการสื่อสารดังกล่าวที่มีต่อบุคคลในวัฒนธรรมหนึ่งๆ กับคู่สื่อสารที่มาจากวัฒนธรรมอื่น ซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาในเรื่องนี้ สามารถสรุปแนวคิดที่ขัดแย้งกันได้เป็น 2 แนวคือ (1) การที่บุคคลจากต่างวัฒนธรรมติดต่อสื่อสารกัน จะนำไปสู่ความเข้าใจและความเคารพซึ่งกันและกัน และ (2) การที่บุคคลจากต่างวัฒนธรรมติดต่อสื่อสารกันมากๆ จะนำไปสู่ความสงสัย ความไม่เป็นมิตร และความขัดแย้ง

ในส่วนของตัวแปรที่ทำการศึกษา มักจะมีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ผู้ไปอยู่ต่างวัฒนธรรมอาศัยอยู่ในวัฒนธรรมนั้นๆ กับทัศนคติต่อบุคคลในวัฒนธรรมดังกล่าว ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะพบว่า ผู้ที่ไปอยู่ต่างวัฒนธรรมเป็นระยะเวลาอันนานมีทัศนคติในเชิงลบต่อผู้ที่มาจากวัฒนธรรมอื่น

อย่างไรก็ตาม ในจำนวนการศึกษาเรื่องการปรับตัวของผู้ที่ต้องไปอยู่ต่างวัฒนธรรม ยังไม่ค่อยมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปรับตัวของคู่สมรสที่ต้องไปอาศัยอยู่ในต่างประเทศหรือต่างวัฒนธรรม หรือหากมี ก็มักจะเป็นการศึกษาในเรื่องของผลกระทบของความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมที่มีต่อคู่สมรสที่ต้องไปเรียน หรือไปทำงานในต่างประเทศ ซึ่งพบว่าคู่สมรสที่ต้องไปอาศัยอยู่ในต่างวัฒนธรรมจะมีปัญหาในการปรับตัวมากกว่าผู้ที่ไปอยู่ต่างวัฒนธรรมในลักษณะอื่นๆ ทั้งนี้ ระดับของการปรับตัวมีความเกี่ยวข้องกับ (1) เวลาที่เข้าไปถึงในประเทศใหม่ (2) การย้ายจากสถานที่แห่งหนึ่งไปอีกสถานที่หนึ่ง (3) การไม่มีการทำกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์แน่ชัด (4) การขาดเอกลักษณ์เฉพาะตน (5) อุปสรรคในเรื่องของภาษา (6) ความ

จำเป็นที่จะต้องประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ (7) ความคิดถึงครอบครัวและเพื่อน และ (8) การไม่ทราบว่าสามารถใช้บริการอะไรได้บ้าง (Landis และ Wasilewski, 1999)

การกลับเข้าไปอยู่ในวัฒนธรรมเดิม (Entry & Re-entry Phases) เมื่อประมาณ 2-3 ปีที่ผ่านมา นักวิชาการในสาขานี้เริ่มให้ความสนใจเรื่องปัญหาของผู้ที่กลับเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมเดิมของตน หลังจากที่ใช้ชีวิตในต่างวัฒนธรรมมาระยะเวลาหนึ่ง (Re-entry problems) ตัวอย่างเช่นในประเทศญี่ปุ่น นักวิจัยให้ความสนใจเรื่องเด็กญี่ปุ่นที่เติบโตในต่างประเทศแล้วกลับมาอาศัยอยู่ในประเทศญี่ปุ่นในช่วงการกลับเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมเดิมของตน (Re-entry phase) ซึ่งได้มีการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ เช่น

(1) อายุของผู้ที่กลับเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมเดิม (Returnee) กับความมากน้อยในการปรับตัว โดยผู้ที่มีอายุน้อยจะมีการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมเดิมอีกครั้ง (Re-adaptation) มากกว่าผู้ที่มีอายุมาก

(2) เพศกับระดับการปรับตัว คือผู้หญิงจะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมเดิมอีกครั้งยากกว่าผู้ชาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อกลับมาจากประเทศที่มีเปิดกว้างเรื่องบทบาททางเพศมากกว่าประเทศเดิมของตน

(3) ศาสนากับระดับการปรับตัว คือศาสนามีผลกระทบต่อปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมเดิมอีกครั้ง

(4) ประสบการณ์ในต่างแดน (Intercultural experience) กับความสามารถในการปรับตัว กล่าวคือประสบการณ์ในต่างแดนจะเป็นตัวทำนายในเรื่องความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมเดิมอีกครั้ง (Landis และ Wasilewski, 1999)

5. การฝึกอบรมต่างวัฒนธรรม

ในส่วนนี้ ได้มีผู้ศึกษาถึงเรื่องต่างๆ ได้แก่

ผลของการฝึกอบรมต่างวัฒนธรรม มีการศึกษาในเรื่อง (1) ผลของการฝึกอบรมต่างวัฒนธรรมที่ช่วยบรรเทาอาการป่วยทางจิตใจของผู้ที่เข้าไปอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ รวมถึงการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ และระยะเวลาที่อยู่ในวัฒนธรรมนั้น (2) ความต้องการการฝึกอบรมทางวัฒนธรรมของผู้ที่ไปอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างผลของการฝึกอบรมต่างวัฒนธรรม (ได้แก่ ทักษะทางวัฒนธรรม การปรับตัว และการแสดงออก) กับการฝึกอบรมต่างวัฒนธรรม

จริยธรรมในการฝึกอบรมต่างวัฒนธรรม ในการฝึกอบรมทางวัฒนธรรม ที่จะส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้น จำเป็นต้องมีจริยธรรมในการฝึกอบรม โดยในขั้นแรกของการศึกษา ผู้วิจัยควรจะต้องตอบคำถามว่าอะไรคือข้อดีหรือข้อเสียของการมีและไม่มีจริยธรรม และอีกประการหนึ่งคือผู้ฝึกอบรมจะมีการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบรรทัดฐานทางจริยธรรมของวัฒนธรรมตนกับบรรทัดฐานทางจริยธรรมของวัฒนธรรมผู้รับการฝึกอบรมได้อย่างไร (Landis และ Wasilewski, 1999)

ความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรมต่างวัฒนธรรม 2 รูปแบบ ได้มีการชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรม 2 ชนิดคือ Diversity Training และ Intercultural Training กล่าวคือ Diversity training มุ่งที่จะลดและย้ายขอบเขตระหว่างความเป็นสมาชิกและความไม่เป็นสมาชิกในกลุ่ม (In-/Out-groups) พยายามช่วยให้สมาชิกที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่ม (Out-group) รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (In-group) ในขณะที่ Intercultural training มุ่งที่จะช่วยให้สมาชิกที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม แต่เป็นเพียงความรู้สึกที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ของการฝึกอบรมเท่านั้น ทำให้สมาชิกที่ไม่ได้มีลักษณะเหมือนกับสมาชิกที่อยู่ในสถานการณ์ของการฝึกอบรมยังคงไม่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเช่นเดิม (Landis และ Wasilewski, 1999)

6. ประสิทธิภาพในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

นักวิชาการเริ่มให้ความสนใจในการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมมาตั้งแต่ช่วงแรกๆ ของสหสาขา นี้ โดยให้ความสำคัญกับคู่ปฏิสัมพันธ์ทั้งคู่ ว่ามีการรับรู้ถึงความสามารถของตน และรับรู้ถึงความสัมฤทธิ์ผลในการติดต่อสื่อสารกับอีกฝ่ายหนึ่งหรือไม่ นอกจากนี้ยังมีการพิจารณาถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมของผู้สื่อสารที่จะช่วยให้การสื่อสารต่างวัฒนธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมี 3 ประการคือ (1) การทราบถึงบริบทที่เป็นตัวจำกัดขอบเขตของการสื่อสาร (2) ความสามารถในการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมหรือการตอบสนองที่ไม่เหมาะสม และ (3) ความสามารถในการควบคุมและร่วมรับรู้ความรู้สึกไปจนถึงการให้ข้อมูล และการจินตนาการ (Chen และ Starosta, 1996)

7. จริยธรรมในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

ในส่วนนี้ ได้มีการให้ความสนใจเรื่อง (1) พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงจริยธรรมที่บุคคลนั้นมี เมื่อมีการสื่อสารต่างวัฒนธรรมเกิดขึ้น (2) การตั้งจริยธรรมหลักในการสื่อสารกับบุคคลที่มา

จากต่างวัฒนธรรม (3) การหาหลักปฏิบัติหรือหลักจริยธรรมที่สามารถใช้ยึดเป็นเครื่องชี้้นำในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (4) การกำหนดจริยธรรมในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม ซึ่งพิจารณาจากสมาชิกทุกคนที่อยู่ในวัฒนธรรมหนึ่งๆ ไม่ใช่เฉพาะคนบางกลุ่ม

8. บทบาทของสื่อและเทคโนโลยีที่มีต่อการสื่อสารระดับวัฒนธรรม

ในช่วงปลายทศวรรษที่ 1970 นักวิชาการที่ศึกษาเรื่องการสื่อสารต่างวัฒนธรรมได้ให้ความสนใจในเรื่องของการเผยแพร่วัฒนธรรมจากวัฒนธรรมหนึ่งไปยังอีกวัฒนธรรมหนึ่งเพิ่มมากขึ้น โดยเน้นที่บทบาทของการสื่อสารในการริเริ่มและการมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม หรืออาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิผลในการพัฒนาสังคม และสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อการเผยแพร่วัฒนธรรมและเทคโนโลยีคือ สื่อมวลชน ซึ่งก็ถูกกำหนดโดยวัฒนธรรมอีกทีหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ในส่วนนี้ ยังคงเป็นที่ถกเถียงกันอยู่ว่าสื่อถูกกำหนดโดยวัฒนธรรม หรือมีอิทธิพลต่อการกำหนดและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม (Atwood, 1984)

กล่าวโดยสรุป หัวข้อที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารระดับวัฒนธรรมตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบันนั้น ได้มีการขยายขอบเขตให้กว้างขึ้น (Moon, 1996) โดย

1.) มีการขยายขอบเขตในความหมายของแนวคิดเรื่อง "Culture Group" จากเดิมที่มีความสัมพันธ์เพียงกับเรื่องเขตแดนของแต่ละชาติและลักษณะทางกายภาพของบุคคล เช่น เพศหรือสีผิว มาครอบคลุมถึงกลุ่มย่อยในแต่ละวัฒนธรรมหรือแต่ละชนชาติ รวมไปถึงเชื้อชาติ เพศ และชนชั้นทางสังคม ทั้งยังมีการให้ความสำคัญกับเอกลักษณ์ของแต่ละวัฒนธรรม และให้ความสนใจในเรื่องความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) และ ความเป็นกลุ่ม (Collectivism)

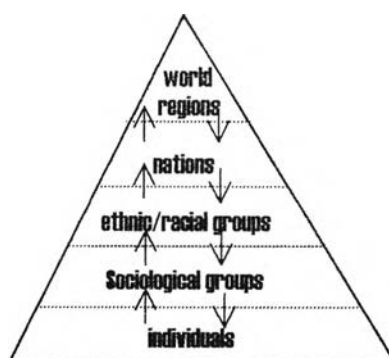
2.) มีการขยายขอบเขตพื้นที่ (Area) ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม จากในประเทศและกลุ่มวัฒนธรรมอเมริกัน ไปยังประเทศและกลุ่มวัฒนธรรมอื่นๆ อีกมากมาย นอกจากนี้ ยังพบว่าในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ประมาณร้อยละ 75 ของการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม จะเป็นการศึกษาใน 3 ประเทศ คือสหรัฐอเมริกา อิสราเอล และญี่ปุ่น และเพิ่งจะมีการขยายขอบเขตมาศึกษาในทวีปยุโรป แอฟริกา อเมริกากลาง อเมริกาใต้ และจีนแผ่นดินใหญ่เมื่อไม่นานมานี้ ซึ่งการศึกษาในขอบเขตประเทศที่เพิ่มมากขึ้นจะช่วยให้ทราบถึงปรากฏการณ์ต่างๆ ทางภูมิศาสตร์การเมืองของแต่ละสังคมวัฒนธรรมด้วย

3.) มีการศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบในระดับที่เล็กลงมาและละเอียดขึ้น (Micro analysis) แทนที่จะศึกษาภาพกว้างๆ ของแต่ละวัฒนธรรม เช่นการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในเชิงอวัจนภาษาเมื่อมีการสื่อสารต่างวัฒนธรรมเกิดขึ้น เป็นต้น

เนื่องจากระดับของการสื่อสารและบริบทเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นควบคู่ไปกับการสื่อสารและในบางครั้งยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของการสื่อสารด้วย เพราะฉะนั้นในการพิจารณาหัวข้อในการศึกษาต่างๆ ที่ได้กล่าวมานี้ จำเป็นจะต้องพิจารณาในเรื่องของระดับของการสื่อสารและบริบทในการสื่อสารควบคู่ไปด้วย ดังนี้

● ระดับของการสื่อสาร

Kim (1984: 17) ได้แบ่งระดับของการสื่อสารระหว่างสมาชิกแต่ละกลุ่มจากระดับใหญ่สุดไปจนถึงระดับเล็กสุด (ดังแสดงในภาพที่ 2.5) คือ (1) ระดับภูมิภาคของโลก (World regions) ซึ่งในส่วนนี้อาจแบ่งได้เป็นระดับตะวันออกและตะวันตก (East/West) กับระดับทวีป (2) ระดับประเทศ (Nations) (3) ระดับกลุ่มชาติพันธุ์/เชื้อชาติภายในประเทศ (Ethnic/racial groups) เช่นวัฒนธรรมของคนผิวดำ วัฒนธรรมชาวเม็กซิกัน-อเมริกัน หรือวัฒนธรรมชาวเขา (4) ระดับกลุ่มสังคม (Sociological groups) ซึ่งจำแนกโดยเพศ ระดับชนชั้น ลักษณะภูมิประเทศ (ในที่นี้รวมถึง Countercultural groups เช่นวัฒนธรรมของพวกฮิปปี้ และวัฒนธรรมของคนคุก เป็นต้น) และ (5) ระดับบุคคล (Individuals)



ภาพที่ 2.5 แสดง Levels of Cultural Group Membership of Communicators ของ Kim (1984)

แต่เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ไม่ได้ครอบคลุมถึงระดับกลุ่มสังคม (Sociological groups) จึงขอปรับระดับของการสื่อสารระหว่างสมาชิกแต่ละกลุ่ม ดังแสดงในภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 แสดงระดับการสื่อสารระหว่างสมาชิกแต่ละกลุ่ม ที่จะนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

จากภาพ 2.6 จะเห็นได้ว่า ระดับที่กว้างที่สุดคือระดับตะวันออก/ตะวันตก (East/West) ซึ่งจะเน้นศึกษาวัฒนธรรมในกลุ่มประเทศซีกโลกตะวันออกและตะวันตก ส่วนระดับที่เล็กลงมาคือระดับทวีป (Continents) เช่นวัฒนธรรมในทวีปเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ยุโรป และอเมริกาเหนือ เป็นต้น รองลงมาคือระดับประเทศ (Nations) ต่อมาเป็นระดับกลุ่มย่อย (Subgroups) ซึ่งรวมถึงกลุ่มชาติพันธุ์/เชื้อชาติต่างๆ ชนกลุ่มน้อย และกลุ่มที่มีความแตกต่างทางศาสนา ระดับการศึกษา และชนชั้น

● บริบทของการสื่อสาร

Cushner & Brislin (1996) ได้แบ่งบริบทในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมออกเป็น 5 บริบทคือ

1. บริบทการท่องเที่ยว (Tourist)
2. บริบทการทำงาน (Workplace)
3. บริบทการแต่งงาน/ครอบครัว (Family)
4. บริบทการศึกษา (Education & Schooling)
5. บริบทการประกอบธุรกิจ (Business)

การสื่อสารระดับวัฒนธรรมสามารถเกิดขึ้นในทุกบริบทเหล่านี้ เช่นอาจเป็นการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวประเทศไทย การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาชาวญี่ปุ่นและผู้ใต้บังคับบัญชาชาวไทย การสื่อสารระหว่างสามีชาวอเมริกันและภรรยาชาวเกาหลี การสื่อสารระหว่างนักเรียนโครงการแลกเปลี่ยนนานาชาติและอาจารย์หรือเพื่อนร่วมชั้นในประเทศที่นักเรียนผู้นั้นไปอยู่ และการสื่อสารระหว่างนักธุรกิจหรือนักลงทุนชาวจีนกับผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่ชาวไทย เป็นต้น นอกจากบริบททั้ง 5 นี้แล้ว การสื่อสารระดับวัฒนธรรมยังสามารถเกิดขึ้นได้ในบริบทอื่นๆ อีกเช่นบริบทของการอพยพย้ายถิ่นฐาน การพัฒนาชุมชน และการเมือง

ประเด็นต่างๆ รวมถึงระดับของการสื่อสารและบริบทที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ เป็นกรอบที่สามารถนำไปเปรียบเทียบกับงานศึกษาวิจัยทางการสื่อสารระดับวัฒนธรรมในประเทศไทยได้ต่อไป

วิธีวิทยาการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารระดับวัฒนธรรม

สามารถจำแนกวิธีวิทยาการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาได้เป็น 3 กลุ่มคือ ลักษณะงานวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่าง และเครื่องมือในการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระดับวัฒนธรรมอาจทำได้ทั้งในเชิงปริมาณ (Quantitative) และเชิงคุณภาพ (Qualitative) เช่นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) การศึกษาจากเอกสาร (Documentary research) การเข้าไปมีส่วนร่วม (Participation) และ การศึกษาในลักษณะ Ethnographic method หรืออาจทำทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพผสมผสานกัน และการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental method) ถึงแม้ว่าที่ผ่านมางานวิจัยทางสาขานี้ในต่างประเทศส่วนมากจะเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Mohammed, 1998)

นอกจากความหลากหลายของลักษณะงานวิจัยแล้ว วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารระดับวัฒนธรรมก็อาจทำได้หลายวิธีเช่นกัน ในสังคมตะวันตก การเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นสิ่งหนึ่งที่อาจสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะตะวันตกบางประการได้ เช่นความเป็นอิสระของบุคคล ความเสมอภาค และความเป็นประชาธิปไตย

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาทางการสื่อสารระดับวัฒนธรรม ผู้ศึกษาวิจัยอาจใช้วิธีการเลือกแบบเป็นตัวแทน (Probability sampling หรือ Random sampling) ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสการถูกเลือกแก่ประชากรทั้งหมด และสามารถกำหนดลักษณะหรือขอบเขตอันพึงประสงค์ได้ หรืออีกกรณีหนึ่ง ผู้วิจัยอาจใช้วิธีการเลือกแบบไม่เป็นตัวแทน (Non-probability sampling หรือ Nonrandom sampling) ซึ่งจะมีลักษณะตรงกันข้ามกับแบบแรก แต่อาจเป็นวิธีที่ไม่สามารถแทนประชากรได้อย่างแท้จริงนัก

ลักษณะการเลือกกลุ่มตัวอย่างแต่ละชนิดโดยสังเขป (บุญธรรม จิตต์อนันต์, 2540; Frey, Botan, Friedman, และ Kreps, 1991) มีดังนี้

การเลือกแบบเป็นตัวแทน (Probability sampling) หรือการสุ่มตัวอย่าง ได้แก่

-การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เป็นวิธีที่เหมาะสมกับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกัน ตัวอย่างเช่นการใช้ตารางเลขสุ่ม และการจับฉลาก

-การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) เป็นวิธีที่ใช้เมื่อประชากรมีการจัดเรียงอย่างเป็นระบบอยู่แล้ว เช่นมีอยู่ในบัญชีรายชื่อ หรือหากยังไม่เป็นระบบ จะทำการใส่หมายเลขประจำตัวและเรียงเป็นลำดับไปจนครบจำนวนประชากร แล้วจึงทำการสุ่มหมายเลขแรก ส่วนหมายเลขต่อไป จะเลือกในช่วงห่างที่เท่าๆ กัน

-การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) เป็นวิธีที่ใช้เมื่อประชากรแตกต่างกัน เช่นแตกต่างทางอาชีพ ศาสนา โดยแยกประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย ให้พวกที่เหมือนกันอยู่กลุ่มเดียวกัน

-การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) เป็นการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มใหญ่ก่อน แล้วสุ่มกลุ่มใหญ่นี้โดยการสุ่มแบบง่ายหรือแบบชั้นภูมิ ให้ได้ตัวอย่างตามจำนวนที่ต้องการ

-การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) การสุ่มตัวอย่างในลักษณะนี้ ประชากรแต่ละหน่วยถูกจัดไว้เป็นกลุ่มๆ ตามระดับสูงต่ำของชั้น แล้วจึงทำการสุ่มในแต่ละระดับเป็นขั้นๆ ลงมา

การเลือกแบบไม่เป็นตัวแทน (Non-probability sampling) ได้แก่

-การเลือกโดยบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก ที่ผ่านมาโดยบังเอิญ โดยจะเป็นใครก็ได้ในกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา

-การเลือกแบบโควตา (Quota sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่มีอยู่ในประชากรทั้งหมด

-การเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกโดยถือหลักว่า การพิจารณาตัดสินใจที่ดีและการใช้กลวิธีที่เหมาะสม จะช่วยให้เลือกตัวอย่างที่ต้องการได้ ทำได้โดยกำหนดตัวอย่างที่เป็นแบบฉบับของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการ

-การเลือกแบบอาสาสมัคร (Volunteer sampling) การเลือกในลักษณะนี้ กลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้ตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัยด้วยตนเอง เนื่องจากมีรางวัลตอบแทน

-การเลือกแบบมีเครือข่าย (Network/snowball sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยผู้วิจัยขอให้ผู้ที่ตกเป็นกลุ่มตัวอย่างแนะนำบุคคลอื่นที่มีลักษณะตรงตามกับผู้วิจัยกำหนดไว้ในการศึกษา เป็นทอดๆ เพื่อมาเป็นกลุ่มตัวอย่างต่อไป

อาจกล่าวได้ว่า ในจำนวนวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ ไม่มีวิธีไหนที่ดีที่สุดหรือเหมาะสมที่สุดสำหรับการศึกษาด้านการสื่อสารระดับวัฒนธรรม เพราะแต่ละวิธีต่างก็มีข้อดีและข้อเสียกันคนละแบบ เช่นการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย มีข้อเสียตรงที่อาจให้ภาพที่บิดเบือนความจริง ดังนั้นผู้วิจัยจึงควรระมัดระวังในการเลือกวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะมีผลต่อความถูกต้องของผลการศึกษาด้วย

ในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยรวมแล้วสามารถจำแนกได้ดังนี้

แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งได้เป็นแบบสอบถามทั่วไป และแบบสอบถามที่มีมาตรฐาน เช่นแบบสอบถามเกี่ยวกับความกลัวในการสื่อสาร หรือ Communication Apprehension (CA) ของ McCrosky อย่างไรก็ตามก็ดี Tyler, Hall และ Taylor (1979) กล่าวว่าแบบสอบถามที่นิยมใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม คือแบบสอบถามชนิด Q-Sort Questionnaire ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สร้างจากการสัมภาษณ์บุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรมและนำคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสร้างแบบสอบถามโดยยกตัวอย่างข้อความ แล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือไม่แน่ใจ นอกจากนี้แบบสอบถามอีกชนิดหนึ่งที่คล้ายกับแบบสอบถามชนิด Q-Sort คือแบบสอบถามชนิด Rank-order โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามจัดลำดับความสำคัญของแต่ละข้อ ตัวอย่างงานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามในการศึกษา เช่นงานของ Hofstede ในปี ค.ศ. 1980 และ 1991 ที่ทำการศึกษองค์กรข้ามชาติของสหรัฐอเมริกาที่มีสาขาอยู่ใน 3 ภูมิภาค รวมทั้งหมด 50 ประเทศ

การสัมภาษณ์ (Interview) รูปแบบของการสัมภาษณ์ อาจเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) หรือกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured interview) ก็ได้ นอกจากนี้ในการวิจัยในเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมักจะศึกษาโดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งเพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์ต่อไป ตัวอย่างงานวิจัยที่ใช้การสัมภาษณ์ในการศึกษา เช่นการศึกษาของ Bleichmar ในปี ค.ศ. 1998 ที่ทำการศึกษเกี่ยวกับกรฝึกอบรมข้ามวัฒนธรรมให้แก่นักเรียนต่างชาติในบริบทของสถานที่ที่ทำการฝึกอบรมนักเรียนนานาชาติ โดยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่แบบ 1 ต่อ 1 จำนวน 8 คน (ใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง) เกี่ยวกับลักษณะงานโดยทั่วไปและกิจกรรมต่างๆ ที่สถานที่ทำงานจัดขึ้น

การสังเกตการณ์ (Observations) ในการศึกษาเรื่องการสื่อสารระดับวัฒนธรรมสามารถใช้ได้ทั้งการสังเกตการณ์ทางตรงหรือทางอ้อม หรือผู้วิจัยสามารถเลือกใช้รูปแบบของการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของงานวิจัยชิ้นนั้น โดยผู้วิจัยอาจใช้วิธีการอัดเทป วิดีโอ หรือเครื่องบันทึกอื่นๆ เป็นเครื่องช่วยในการสังเกตการณ์ด้วย ตัวอย่างงานวิจัยที่ใช้วิธีการสังเกตการณ์เช่น การศึกษาเชิงคุณภาพของ Hart ในปี ค.ศ. 1996 ถึงอิทธิพลที่มีต่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรม ในวารสาร IJIR โดยทำการวิเคราะห์บทความที่ตีพิมพ์ในวารสาร IJIR เป็นระยะเวลา 13 ปี คือตั้งแต่ปี 1983 ถึงปี 1996 ด้วยการดูว่าหากวารสารทางวิชาการฉบับใด นักวิชาการหรือนักเขียนคนใด และหนังสือเล่มใด มีผู้อ้างถึงมากที่สุด จะถือว่ามียุทธิพลต่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมมากที่สุด

จากที่กล่าวมานี้ จะเห็นได้ว่าวิธีวิทยาการวิจัยมีอิทธิพลต่อผลการศึกษา ดังนั้น การกำหนดวิธีวิจัยไม่ว่าจะเป็นลักษณะงานวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัยหรือมาตรวัดต่างๆ ให้สอดคล้องกับการศึกษา จะช่วยให้ผู้วิจัยได้ผลการศึกษาที่ถูกต้องมากที่สุดและสามารถเชื่อถือได้

วิธีวิทยาการวิจัยในต่างประเทศที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ เป็นกรอบที่นำไปเปรียบเทียบกับงานศึกษาวิจัยทางการสื่อสารระดับวัฒนธรรมในประเทศไทยได้ต่อไป

ปัญหาและอุปสรรคในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสื่อสารระดับวัฒนธรรม

Johnson และ Tuttle (1989) ได้รวบรวมประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระดับวัฒนธรรม โดยเฉพาะการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Intercultural communication) และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Cross-cultural communication) ในต่างประเทศไว้ดังต่อไปนี้

- **ปัญหาเกี่ยวกับกรอบแนวคิดทฤษฎี (Theoretical Problems)**

จากการที่กระบวนการสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงตามสภาพบริบทในสังคมและวัฒนธรรมนั้นๆ และโดยทั่วไป การศึกษาเรื่องการสื่อสารในแต่ละวัฒนธรรมต่างก็มี

บริบทที่แตกต่างกันไป ซึ่งบริบททางสังคมและวัฒนธรรมเหล่านี้ จะมีผลต่อปฏิสัมพันธ์ของคนในสังคม รวมถึงมีผลต่อการทำวิจัยทางการสื่อสารในส่วนของ การนำเอาทฤษฎีต่างๆ มาใช้

ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการนำเอาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ มาใช้ในงานวิจัยแต่ละงานคือ ระบบสังคม (Social System) ซึ่งเป็นอุปสรรคในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระดับวัฒนธรรม โดยเฉพาะเรื่องปัญหาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎี ดังนี้

1. ปัญหาการนำกรอบแนวคิด ทฤษฎีจากตะวันตกไปใช้ ซึ่งการนำเอาแนวคิดทฤษฎีมาใช้ ในการตั้งสมมติฐานการวิจัยในวัฒนธรรมหนึ่งอาจไม่สามารถนำไปใช้ได้ ในอีกวัฒนธรรมหนึ่งได้ กล่าวคือ แนวคิดทฤษฎี จะมีความหมายแตกต่างกันในสังคมและวัฒนธรรมที่ต่างกัน และจะสามารถอธิบายการลักษณะเฉพาะของสื่อสารในสังคมนั้นๆ ตัวอย่างเช่น ในการศึกษาของ Hofstede เกี่ยวกับองค์กรรนาชาติพบว่า ชาวอเมริกันที่ทำงานในองค์กรของสหรัฐอเมริกาจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลสูง (Individualistic) ซึ่งลักษณะดังกล่าวมีผลต่อการติดต่อสื่อสารระหว่าง ลูกจ้างและนายจ้าง อย่างไรก็ตาม การศึกษาของ Hofstede ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นการศึกษา ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคลในองค์กรสหรัฐอเมริกา ทฤษฎีที่นำมาใช้จึงสามารถอธิบาย พฤติกรรมต่างๆ ได้เฉพาะในองค์กรสหรัฐฯ เท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ในสังคมที่มีลักษณะความเป็นกลุ่ม (Collectivism)

2. ปัญหาเรื่องความหมายของคำ (Key concept) ในแต่ละวัฒนธรรม อาจมีการตีความหมายคำคำหนึ่งแตกต่างกัน และความแตกต่างเหล่านี้นำไปสู่ประเด็นอีกประเด็นหนึ่งคือ แต่ละวัฒนธรรมให้ความสำคัญกับแนวคิดหนึ่งๆ เท่ากันหรือไม่ ซึ่งการที่ผู้วิจัยไม่เข้าใจความหมายของคำที่ต่างกัน กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การศึกษาวิจัยทางการสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีคุณภาพลดลง

● ปัญหาเกี่ยวกับวิธีวิทยาการวิจัย (Methodological Problems)

Johnson และ Tuttle (1989) ได้กล่าวถึงปัญหาเกี่ยวกับวิธีวิทยาการวิจัยของการศึกษาในต่างประเทศ ดังนี้

1. การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างหรือแหล่งข้อมูล เป็นปัญหาที่ตามมาหลังจากที่ผู้วิจัยกำหนด ประชากรที่จะทำการศึกษาได้แล้ว ซึ่งผู้ให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยเข้าถึงได้ง่ายที่สุดคือกลุ่มที่มีความคล้อยคลึงกับตัวผู้วิจัยมากที่สุด เช่นได้รับการเรียนการสอนในระบบการศึกษาของวัฒนธรรมผู้วิจัย เป็นต้น

ทำให้กลุ่มคนดังกล่าวมีมุมมองในลักษณะของคนจากวัฒนธรรมที่สาม (Third culture) คือประพฤติคนเสมือนเป็นบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมอื่น ที่ไม่ใช่วัฒนธรรมของตนหรือวัฒนธรรมของผู้ที่ไปทำการติดต่อสื่อสารด้วย อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยควรพิจารณาว่าข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับการกระบวนการสื่อสารต่างวัฒนธรรมมากน้อยเพียงใด ส่วนผู้ให้ข้อมูลอีกกลุ่มหนึ่งที่เข้าถึงยากกว่าคือ กลุ่มคนที่มีความแตกต่างกับผู้วิจัยมาก และข้อเสียประการสำคัญของแหล่งข้อมูลกลุ่มนี้คือ พวกเขาไม่อยากติดต่อกับผู้มาจากต่างวัฒนธรรม และตัวผู้วิจัยเองจะต้องจำกัดขอบเขตในการศึกษา ซึ่งนับว่าเป็นการจำกัดขอบเขตของคำถามนำในการวิจัยด้วย

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างอาจคลาดเคลื่อนไปตามลักษณะทางสังคมวัฒนธรรมของแต่ละแห่ง ซึ่งจะเป็นเหตุให้ผู้วิจัยไม่ได้ภาพจริงๆ ของสังคมนั้น และไม่สามารถนำผลมาอธิบายถึงคนกลุ่มอื่นๆ ได้ต่อไป การเลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จะเป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้นที่ช่วยให้ได้ผลการวิจัยออกมา แต่การทำวิจัยในหลายๆ สถานที่ หรือเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างหลายๆ กลุ่ม จะให้คำตอบและผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือมากกว่าการทำวิจัยในสถานที่เดียวแล้วสุ่มตัวอย่างมาจำนวนมากๆ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยควรทำการวัดความเที่ยงและความตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในแต่ละบริบทของวัฒนธรรมที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษา เนื่องจากมีปัจจัยหลายประการที่ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีความเที่ยงและความตรงในวัฒนธรรมหนึ่ง แต่ขาดความเที่ยงและความตรงในอีกวัฒนธรรมหนึ่ง เช่นความแตกต่างในเรื่องภาษา และค่านิยมของกลุ่มตัวอย่างจากทั้งสองวัฒนธรรม ส่งผลให้มีความแตกต่างในการตอบคำถาม ผู้วิจัยจึงควรทำการทดสอบเครื่องมือในการวิจัยทุกครั้งว่ามีความเที่ยงในวัฒนธรรมที่ตนทำการศึกษาหรือไม่

- ปัญหาเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection Problems)

ในการทำวิจัยเชิงทดลอง หรือเชิงสำรวจ ปัญหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มักจะเกิดขึ้นคือ ใครจะเป็นผู้ทำการสัมภาษณ์ เพราะในบางครั้ง ข้อมูลที่ได้รับอาจเป็นข้อมูลที่มีอคติอันเนื่องมาจากพฤติกรรมของผู้สัมภาษณ์ เช่นกลุ่มตัวอย่างรู้จักกับผู้สัมภาษณ์ จึงตอบคำถามในลักษณะที่ทำให้ผู้สัมภาษณ์พึงพอใจ เป็นต้น ปัญหานี้สามารถแก้ไขได้โดยการทำการคัดเลือกและฝึกอบรมผู้ที่มาดำเนินการสัมภาษณ์ เช่น เลือกคนที่มีลักษณะเหมือนกับคนในวัฒนธรรมที่ทำการศึกษา เป็นผู้ที่สามารถพูดภาษาของกลุ่มตัวอย่างได้ มีสถานภาพทางสังคมเท่ากับผู้ให้สัมภาษณ์ รวมทั้งทำการ

อบรมให้ผู้สัมภาษณ์เข้าใจคำถามทุกคำถาม แสดงให้ผู้สัมภาษณ์เห็นถึงอคติที่อาจเกิดจะขึ้น และมีการอภิปรายกันระหว่างผู้วิจัยและผู้สัมภาษณ์ในเรื่องของการสัมภาษณ์ เป็นต้น

- ปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานในการทำวิจัย (Research Infrastructure Problems)

ในประเทศที่ยากจน จะมีปัญหาในเรื่องการขาดแคลนโครงสร้างพื้นฐานในการทำวิจัย เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำวิจัย (Research facilities) เช่น ส้วมในประชากร ทะเบียนราษฎร์ สมุดโทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสารและกระดาษ ไปจนถึงอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ เช่น เครื่องรับสัญญาณดาวเทียม เครื่องบันทึกเสียง และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งนับว่ามีความแตกต่างกับในประเทศที่พัฒนาแล้วเช่นสหรัฐอเมริกา ที่มีเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยอย่างเพียงพอ ทำให้การวิจัยลุล่วงไปได้โดยไม่ยากลำบาก

- ปัญหาเกี่ยวกับผลการวิจัย (Results Problems)

ปัญหาเรื่องการขาดแคลนอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการวิจัยในประเทศยากจนบางประเทศส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปด้วยความยากลำบาก เช่นการไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ Software ที่ช่วยในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล นอกจากนี้ ยังมีปัญหาอื่นๆ คือ ในการวิเคราะห์ข้อมูลในสถานที่ที่ผู้วิจัยไม่คุ้นเคย อาจมีปัญหาในเรื่องของการใช้คำศัพท์ที่ผิด เรื่องการวิเคราะห์เชิงสถิติ และเรื่องข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์อาจไม่มีตัวแปรสำคัญที่ได้พิจารณาในส่วนของทฤษฎีที่น่ามาใช้ นอกจากนี้ ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล ผู้วิจัยควรตรวจสอบถึงการแปรผันของตัวแปรต่างๆ ทั้งภายในวัฒนธรรมเดียวกัน และระหว่างวัฒนธรรม เพื่อให้เข้าใจในกระบวนการทางวัฒนธรรมอื่นๆ นอกเหนือไปจากความแตกต่างระหว่างกลุ่ม เพราะมีฉะนั้น จะไม่สามารถเข้าใจได้ว่า สังคมวัฒนธรรมนั้นๆ มีการสื่อสารกันอย่างไร

ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งที่สืบเนื่องมาจากผลการวิจัยและจะมีผลต่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป คือ การศึกษาการสื่อสารระดับวัฒนธรรมโดยเฉพาะการสื่อสารต่างวัฒนธรรม เป็นการศึกษาที่ใช้การรับรู้แบบแช่แข็ง (freezing/frozen perception) โดยไม่ติดตามความเคลื่อนไหวและความเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรม โดยเฉพาะผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการศึกษาวัฒนธรรมหนึ่ง และคงภาพวัฒนธรรมนั้นๆ เอาไว้ในใจ (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2541)

- ปัญหาเกี่ยวกับการอภิปรายผล (discussion problems)

Johnson และ Tuttle (1989) ได้รวบรวมปัญหาเกี่ยวกับการอภิปราย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยที่ได้ไม่เป็นไปตามคาดหวัง ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าผลการวิจัยจะไม่ให้ความกระจ่างในบริบทที่ผู้วิจัยมีความเข้าใจดีอยู่แล้ว แต่จะให้ความกระจ่างได้ดีในบริบทที่ผู้วิจัยเข้าใจเพียงเล็กน้อย ฉะนั้น หากผลที่ได้ไม่เป็นไปตามคาดหวัง ผู้วิจัยจะต้องพร้อมรับกับสิ่งดังกล่าวให้ได้ โดยอาจขอความร่วมมือจากสมาชิกในวัฒนธรรมที่ผู้วิจัยเข้าไปทำการศึกษา หรือวัฒนธรรมเจ้าบ้าน (host culture) ในการตีความผลที่ได้ในบริบทของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน

2. ผู้วิจัยมักจะวิเคราะห์หรือตีความปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมวัฒนธรรมอื่นโดยใช้ระบบค่านิยมของตนเองเป็นเกณฑ์ในการตัดสินหรือตีความ (ethnocentrism) ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สมควรอย่างยิ่ง เพราะในทุกกลุ่มวัฒนธรรมมักจะมีสิ่งที่คนในกลุ่มละเลยไม่ให้ความสำคัญ แต่เป็นเรื่องที่ไม่ได้เข้าใจง่าย และมีความสำคัญเนื่องจากเป็นบริบทที่มีปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องใช้มุมมองของผู้ที่เป็นคนนอกกลุ่ม (outsider) มาช่วยตัดสินหรือตีความด้วย ปัญหาในข้อนี้ ชี้ให้เห็นว่าในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม จำเป็นต้องใช้มุมมองหลายๆ มุม ก่อนที่จะทำการสรุปผลใดๆ นอกจากนี้ เมตตา วิวัฒนานุกูล (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การเอาวัฒนธรรมของตนมาเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ โดยเฉพาะการมองว่าวัฒนธรรมของตนเจริญกว่าวัฒนธรรมอื่น (cultural imperialism) เป็นสิ่งที่มีปัญหามากที่สุดของการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารระดับวัฒนธรรมทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากการศึกษานั้นเป็นการศึกษาที่เน้นการประเมิน (evaluative) มากกว่าเน้นการบรรยายตามสภาพที่เป็นอยู่ (descriptive)

3. มีสมมติฐานจำนวนมากที่อาจนำมาใช้อธิบายผลการวิจัย แต่ในส่วนของผลการวิจัย จะแสดงผลที่สอดคล้องกับสมมติฐานและวิธีวิจัยเท่านั้น แต่ในเมื่อวิธีวิจัยมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้วิจัยจึงไม่อาจทราบได้ว่าผลที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นมีสาเหตุมาจากการเปลี่ยนวิธีวิจัย หรือมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมจริงๆ