

AZ INTERKULTURÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ VERBÁLIS ÉS NEM VERBÁLIS AKADÁLYAI KÜLFÖLDI HALLGATÓK MAGYARORSZÁGI TAPASZTALATAI ALAPJÁN¹

VERBAL AND NON-VERBAL INTERCULTURAL COMMUNICATION BARRIERS EXPERIENCED BY FOREIGN STUDENTS IN HUNGARY

BAJZÁT TÜNDE²

Napjainkban a hallgatói mobilitási programok száma és a programokban részt vevő diákok száma is egyre nagyobb mértékben nő világszerte. A különböző anyanyelvet beszélő és eltérő kulturális háttérrel rendelkező hallgatók egyre nagyobb számban érkeznek Magyarországra, hogy itt folytassák tanulmányaikat, mindeközben számos kulturális kihívással és nehézséggel szembesülnek. Tanulmányomban azt elemzem, hogy a külföldi hallgatók milyen verbális és nem verbális akadályokkal szembesültek interkulturális interakciójuk során, Magyarországon.

Kulcsszavak: interkulturális kommunikáció, verbális kommunikáció, nem verbális kommunikáció, a kommunikáció akadályai

Nowadays the number of study abroad programs and student mobility is growing at a rapid pace around the world. There is a growing number of students from different cultural backgrounds and with different mother tongues who decide to continue their studies in Hungary and they have to face several cultural challenges and difficulties. The paper analyses the experienced verbal and non-verbal intercultural communication barriers of foreign students in Hungary.

Keywords: intercultural communication, verbal communication, non-verbal communication, barriers of communication

BEVEZETÉS

A globalizáció, a technológiai fejlődés, az oktatói és munkavállalói mobilitás, a felsőoktatás nemzetköziesítése következtében egyre növekszik az elvárás, hogy megértsük a kulturális különbségeket és az interkulturális interakciókban megfelelően helyt tudjunk állni. Az interkulturális kommunikáció során az egyik kultúrában megfogalmazott üzenet egy másik kultúrában kerül feldolgozásra, értelmezésre (PORTER–SAMOVAR 1997: 8). Ez a körülmény nagyon sok problémát rejt magában, mert a kultúra alakítja és formálja az egyéni beszélőt (PORTER–SAMOVAR 1997: 21). A különbségek, amivel a beszélgetőpartnerek szembesül-

¹ „A bemutatott kutatómunka a TÁMOP-4.2.1.B-10/2/KONV-2010-0001 jelű projekt részeként az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.” “This research was carried out as part of the TAMOP-4.2.1.B-10/2/KONV-2010-0001 project with support by the European Union, co-financed by the European Social Fund.”

² BAJZÁT Tünde
egyetemi docens
Miskolci Egyetem, Idegennyelvi Oktatási Központ
3515 Miskolc-Egyetemváros
tunde.bajzat@gmail.com

nek, az interkulturális kommunikáció során félreértést, problémát és konfliktust okozhatnak. Ha valaki nem tud megfelelően viselkedni egy másik kultúrában, az fizikailag és mentálisan is stresszes és csalódással teli tapasztalat lehet.

Ebből következően a tanulmány célja annak bemutatása, hogy a külföldi hallgatók Magyarországon folytatott tanulmányaik során milyen verbális és nem verbális különbségeket tapasztaltak, és hogy a különbségek jelentettek-e akadályokat interkulturális interakciójuk során. A kapott eredmények alapján egyaránt segíthetjük a külföldről érkező diákokat, és eredményesebben felkészíthetjük a külföldi tanulmányokat tervező magyar hallgatókat.

1. AZ INTERKULTURÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ AKADÁLYAI

A nyelv az elsődleges eszköz, amellyel egy kultúra eszméit, értékeit, normáját és világnézetét átadja. A nyelv segítségével az egyének kapcsolatot létesíthetnek kultúrájuk más tagjaival, illetve a nyelv befolyásolja percepcióikat, jelentést továbbít és segíti a gondolatok formálását (PORTER–SAMOVAR 1997: 18).

Az interkulturális kommunikációban különböző kultúrából származó beszélgetőpartnerek vesznek részt, akiknek anyanyelvük is különböző. Ezért kommunikálhatnak az egyik beszélő anyanyelvén vagy a másik beszélő anyanyelvén, vagy egy közvetítő nyelven. Az első esetben az első beszélő lesz nyelvi és kulturális előnyben a másikkal szemben, a második esetben pedig a második beszélőnek lesz előnye, a harmadik esetben mindkét beszélőnek nyelvi és kulturális különbségekkel és nehézségekkel kell szembesülnie. Ezek a különbségek félreértéshez és konfliktushoz vezethetnek.

LaRay M. Barna kutatása feltárta, hogy az interkulturális kommunikáció sikerességének hat akadály van, amelyek közül a legnagyobb nehézséget a verbális kommunikáció okozza. A szókincs, a nyelvtan, a kifejezések és az akcentus nehézséget és kommunikációs akadályt jelenthet az interkulturális interakciók során. Még nagyobb problémát jelenthet az, amikor valaki ragaszkodik egy szó vagy kifejezés egyetlen jelentéséhez, és figyelmen kívül hagyja a kontextust (BARNA 1997: 373).

Yener Keles vizsgálatát 10 európai hallgató körében végezte, akik a törökországi Mugla Egyetemen tanultak az Erasmus csereprogram keretein belül. Keles kutatása kimutatta, hogy az osztályteremben és a hétköznapi életben is verbális akadályt jelentett a közös nyelv ismeretének hiánya, mivel az európai válaszadók azt tapasztalták, hogy a török emberek nagy része nem beszél jól angol nyelven, a csereprogramban résztvevők pedig nem beszéltek török nyelven (KELES 2013: 1518–1520).

Edward T. Hall a kulturális különbségek magyarázatául a kultúrák két csoportját különbözteti meg kontextusuk alapján: alacsony és magas kontextusú kultúrákat. A magas kontextusú kultúrákban sok minden kimondatlan marad, a kommunikáció során átadott üzenet csak kevés információt tartalmaz, mivel az információ nagy részét vagy a kontextus tartalmazza, vagy az egyén magától tudja, vagy kiolvassa a nem verbális jelekből. Ezért a nem verbális kommunikáció fontos szerepet játszik a magas kontextusú kultúrák kommunikációjában, és az emberek jól tudják értelmezni a környezet jeleit. Ez a fajta kommunikáció gyors, hatékony, gazdaságos, hosszú életű és lassan változik. A Közel-Kelet, Ázsia, Afrika és Dél-Amerika országai tartoznak a magas kontextusú kultúrák közé. Ezzel szemben az alacsony kontextusú kultúrákban a kommunikáció során átadott üzenet sok információt tartalmaz annak érdekében, hogy kiegészítse a kontextusból hiányzó információkat. Ezért a verbális üzenetek nagyon fontos szerepet játszanak a kommunikációban, az emberek nem tanulják meg értelmezni a környezet jeleit. Ez a fajta kommunikáció könnyen és gyorsan

változik. Az alacsony kontextusú kultúrák közé tartoznak Németország, Észak-Amerika és a skandináv országok (HALL 1976: 91, 101).

A nem verbális kommunikáció szorosan kapcsolódik a verbális kommunikációhoz, de gyakran háttérbe szorítja azt. A verbális és nem verbális kommunikáció egyaránt kódrendszerek, amelyeket az emberek kulturális tudásuk részeként sajátítanak el és adnak tovább (PORTER–SAMOVAR 1997: 18–19). A nem verbális kommunikáció a következő elemekből áll: fizikai megjelenés, proxemika, kronemika, kinezika, haptika, szemkontaktus és paranyelv (ANDERSEN 2012: 293).

A fizikai megjelenés a legnyilvánvalóbb nem verbális kód és idetartoznak az emberek fizikai tulajdonságai és a megjelenéshez kapcsolódó tárgyak stratégiai használata is. Az első találkozásnál ezek a jelek fontos szerepet játszanak. A kék farmernadrág és az öltöny világszerte hordott viselet, de a ruházat megkülönböztető jegye lehet egy kultúrának, valóságnak vagy foglalkozásnak (ANDERSEN 2012: 295–296).

Edward T. Hall fejlesztette ki a proxemika fogalmát, ami az emberek közötti távolságot, a térhasználatot határozza meg kommunikáció közben. Hall négy teret különböztet meg: az intim, a személyes, a társadalmi vagy szociális és a nyilvános teret. Az intim térben (0–50 cm) zajlik a birkózás, ölelés, vigasztalás, óvás, érintés és szuggés. A személyes tér (50–100 cm) a családtagok és közeli barátok kommunikációjának színtere. A társadalmi vagy szociális térben (1–4 m) kap helyet az ismerősök interakciója, a személytelen üzleti tárgyalások és a szociális kommunikáció. A nyilvános tér (4 méter vagy több) a nyilvános beszédek és a közérdeklődésre számot tartó előadások színtere (HALL 1969: 116–125). A különböző kultúrákban az emberek közötti távolságok különbözőek. Az arab férfiak például közelebb ülnek egymáshoz, mint az amerikai férfiak, és jobban szembefordulnak egymással. A dél-amerikai emberek interakciójuk során közelebb helyezkednek el beszélgetőpartnerükhöz, mint az európai emberek, az indonézok pedig közelebb ülnek a másik félhez, mint az ausztrálok (MATSUMOTO 2006: 221).

A kronemika az idő kommunikációs célú felhasználásával foglalkozik. Edward T. Hall monokrón és polikrón kultúrákat különböztet meg az időhöz történő viszonyulás alapján. A monokrón kultúrában az emberek egyszerre csak egy dologgal foglalkoznak, kategorizálják az időt, időbeosztásokat készítenek és problémát okoz nekik, ha egyszerre túl sok dologgal kell foglalkozniuk. Az időre árucikként tekintenek, az időt el lehet tölteni, meg lehet spórolni, okosan használni vagy elvesztegetni. Azonban a polikrón kultúrában az emberek egyszerre több dologgal is foglalkoznak. Az interkulturális kommunikáció során az észak-európai monokrón kultúrájú emberek elviselhetetlennek tartják a dél-európai polikrón kultúrából érkezettek állandó közbeavatkozását, és az északiak úgy érzik, hogy sohasem fognak elkészülni az adott feladattal (HALL 1969: 173).

A kinezika az arckifejezések, a testmozgás, a testtartás és a gesztusok tanulmányozásával foglalkozik. Az érzések arckifejezése egy olyan nem verbális jel, ami megmutatja, hogy az illető melyik kultúrából származik (ANDERSEN 2012: 296). Például a japán emberek arckifejezései a társadalmi egyensúlyt tükrözik, és nem mutatnak ki semmilyen jelentős érzelmet a nyilvánosság előtt. A mosoly a társadalmi etikett része, célja a harmónia fenntartása, és jelezhet boldogságot, baráti elismerést, de el is palástolhatja a negatív érzéseket, vagy konfliktus elkerülésére is használható (MCDANIEL 1997: 259). A gesztusok jelentése, nagysága és erőssége is kultúránként változik. Ugyanaz a gesztus az egyik kultúrában jelenthet gyengédséget vagy melegséget, egy másik kultúrában azonban lehet, hogy trágárnak vagy sértőnek minősül (ANDERSEN 1997: 245).

A haptika, azaz az érintés is eltérő lehet kultúránként. Például Németországban a férfiak és a nők is kezet fognak egymással minden találkozáskor, az USA-ban viszont leginkább

csak a férfiak ráznak kezét egymással. Vietnamban a férfiak nem fognak kezét a nőkkel vagy az idősekkel, hacsak a nő vagy az idős ember nem nyújt először kezét. Thaiföldön az emberek nem érintkeznek nyilvánosan, és ha valakinek megérintik a fejét, az igen nagy vétségnak számít (PORTER–SAMOVAR 1997: 19).

A szemkontaktus létesítése és a merev nézés is kultúrafüggő, az USA-ban például a megfelelő szemkontaktus létesítése és fenntartása kommunikáció közben alapvető elvárás. Azonban az ázsiai országokban a szemkontaktus a tiszteletlenség jele. A szemünkkel érzéseket is kifejezhetünk, a tágra nyitott szem jelentése is kultúránként változó, például Kínában dühöt jelent, Latin-Amerikában segítségkérést, az afroamerikaiak számára pedig ez a meggyőzés jele (PORTER–SAMOVAR 1997: 19). Az arab emberek egyenesen és hosszabb ideig néznek beszélgetőpartnerük szemébe, mint az amerikaiak (MATSUMOTO 2006: 221).

A paranyelv a hang minden elemét magában foglalja. Az erős orális hagyományokkal rendelkező kultúrák szenvedélyesebben beszélnek, ilyenek például az afroamerikaiak és a zsidók. Az olasz és a görög emberek többet és hangosabban beszélnek, mint az ázsiai emberek (ANDERSEN 2012: 297). A japán emberek számára a csend fejezi ki a hierarchiát, a társadalmi egyensúlyt és az empátiát. A csend erény, ugyanakkor a tiszteletreméltóság és a megbízhatóság jele is (MCDANIEL 1997: 261).

A Yener Keles által végzett vizsgálatban részt vett európai hallgatók törökországi egyetemi tanulmányaik során azt tapasztalták, hogy az európai embereknek nagyobb távolságra van szükségük kommunikáció közben, mint a török embereknek; a szemkontaktus direktebb és hosszabb a török kultúrában, mint az európaiban, valamint hogy a két kultúrában az egyes gesztusok eltérő jelentést hordoznak (KELES 2013: 1520).

2. A KUTATÁS BEMUTATÁSA

A tanulmány a következőkben bemutatja a kutatás célját, módszerét és a kutatási mintát.

2.1. A kutatás célja

A 2016 telén elvégzett kutatás célja az volt, hogy megtudjuk, a külföldi hallgatók milyen verbális és nem verbális különbségekkel szembesülnek magyarországi tartózkodásuk alatt, és hogy a tapasztalt különbségek jelentenek-e akadályokat az interkulturális kommunikáció során.

A kapott eredmények alapján segítséget nyújthatunk a külföldről érkező diákoknak, és eredményesebben felkészíthetjük a külföldi tanulmányokat tervező magyar hallgatókat.

A jelen kutatás célját tekintve alkalmazott kutatás, mert felhasználja korábbi kutatások eredményeit, eszközeit, módszereit, ugyanakkor az új kutatások révén új ismeretekkel is bővíti azt (FÓRIS 2008: 43).

2.2. A kutatás módszere

A tanulmány következtetései egy empirikus felmérés részeredményei. A vizsgált minta Earl Babbie terminológiájával élve „nem valószínűségi minta”, azaz „a könnyen elérhető személyekre hagyatkozunk” (BABBIE 2001: 205), jelen esetben a 2008 és 2016 közötti tanévekben a Miskolci Egyetemen tanuló külföldi diákokra.

A nem valószínűségi mintavételt akkor alkalmazzák, amikor a valószínűségi mintavétel nehezen megvalósítható. Hátránya, hogy nem biztosítja a mintába való bekerülés egyenlő valószínűségét. A nem valószínűségi mintavételi csoporton belül a jelen vizsgálat az önkényes mintavétel típusába sorolható. Az önkényes mintavétel során a válaszadókat nem

szűrik, a mintavétel az egyszerűen elérhető alanyokra épül. Azonban a minta nem reprezentatív (MAJOROS 2004: 102–104). Az elvégzett kutatás azért alkalmazta a nem valószínűségi mintavételi eljárást, mert külföldi válaszadókat ismeretlenül elektronikus kérdőív kitöltésére kérni nehéz feladat, és nem biztosított, hogy a válaszadásra felkért személyek minden kiküldött kérdőívet kitöltenek.

Az adatgyűjtés módszerei közül a kérdőíves adatfelvételt választottuk. A kérdőíves adatfelvételt a nagy minta, az egységesség, a könnyebb feldolgozhatóság indokolta. A választás másik oka az, hogy a jelen kutatás felderítő kutatás, és a kérdőíves adatfelvétel alkalmas ilyen célra. Főként olyan kutatásokban használják, amelyekben az elemzési egység az egyes ember, illetve az adatközlők egyes emberek. A standardizált kérdőívek továbbá minden válaszadóról ugyanolyan formában nyújtanak adatokat (BABBIE 2001: 274).

Az angol nyelvű kérdőív zárt és nyitott kérdéseket, valamint Likert-skálákat tartalmazott. A zárt kérdések esetén a lehetséges válaszokat a kutató határozza meg. A zárt kérdések egységesebb mérést követelnek meg, ezért megbízhatóságuk is nagyobb, és a válaszok is könnyen összegezhetők és elemezhetők. Ezzel szemben a nyitott kérdésekre a válaszadók tetszés szerint válaszolhatnak, leírhatják gondolataikat és véleményüket, ezért a kapott adatok nem kiszámíthatóak, ugyanakkor mélyrehatóak (MACKEY–GASS 2005: 93). Jelen tanulmány csak a zárt kérdésekre kapott válaszokat és a Likert-skálák eredményeit elemzi.

A kutatás során használt angol nyelvű kérdőív zárt kérdései rákérdeztek a külföldi hallgatók általános adataira, arra, hogy melyik karon, milyen képzésben, milyen nyelven és mennyi ideig tanultak a Miskolci Egyetemen, hogy először jártak-e Magyarországon, tanultak-e magyarul Magyarországra érkezésük előtt, illetve a Miskolci Egyetemen folytatott tanulmányaik alatt, és könnyűnek találták-e a magyar nyelv tanulását. Az egyik Likert-skála azt vizsgálta, hogy a magyar és az angol nyelv használata milyen mértékben jelentett problémát a kutatásban részt vevő külföldieknek, a második Likert-skála a magyar nyelv szókincsének, nyelvtanának, kifejezéseinek és kiejtésének nehézségeire kérdezett rá. A harmadik Likert-skála pedig azt kutatta, hogy milyen mértékű problémát okoztak a nem verbális kommunikáció elemei a kutatásban résztvevőknek. A válaszkategóriák mindhárom Likert-skála esetében a *nagyon problémás*, a *kicsit problémás* és a *nem problémás* kategóriái voltak.

A kérdőíves adatgyűjtés során az önkitöltős módszert alkalmaztuk, a kérdőíveket a válaszadók elektronikus levél formájában töltötték ki. A kérdőív kitöltése önkéntes volt, a megkérdezettek megőrizték anonimitásukat.

Az adatgyűjtés végrehajtása után került sor az adatok feldolgozására, az eredmények grafikus ábrázolására táblázatokat használtam.

A statisztikai számítások közül átlag- és szórás számítást végeztem. Az átlag, azaz középérték az általános tendenciák kimutatására használt statisztikai eljárás, leggyakrabban használt mérőszáma a számtani közép. A szóródás megmutatja, hogy az egyes adatok a középértéktől mennyire térnek el. A szóródás leggyakrabban használt mutatója a szórás (FALUS–OLLÉ 2000: 21). A középérték és a szóródás mérőszámaikat az Excel-program segítségével számoltam ki. Ezt a két számítási módszert alkalmaztam a válaszadók életkorának kiszámítása esetében.

Saját eredményeim a szűk mintavétel miatt nem tekinthetők reprezentatívnak, ezért csak tendenciák kimutatására alkalmasak, számszerű következtetések levonását nem teszik lehetővé.

2.3. A kutatási minta

A vizsgálat során 441 elektronikus levélcímre küldtük ki a kérdőívet, ebből 23 címre technikai okokból nem sikerült a kézbesítés, a 418 megkeresett külföldiből 64 fő, azaz 15 százalék töltötte ki a kérdőívet.

A vizsgálatban résztvevők általános adatait az 1. táblázat tartalmazza. Megfigyelhetjük, hogy a megkérdezettek között a nemek hasonló arányban képviseltették magukat, mivel a kérdőívet 28 fő nő (44%) és 36 fő férfi (56%) töltötte ki. A kutatásban résztvevők átlagéletkora 27,33 év, a válaszadók több mint egyharmada (23 fő, 36%) 21 és 25 év közötti, közel fele (30 fő, 47%) 26 és 30 év közötti, néhányan (9 fő, 14%) 31 és 35 év közöttiek, és csupán 2 fő (3%) 35 év feletti. Az életkor szórásértéke közepes (3,73), mert a legfiatalabb (21 év) és a legidősebb (41 év) válaszadó között 20 év a korkülönbség. A táblázatban látható az is, hogy három különböző ösztöndíjprogram keretein belül tanultak hazánkban a külföldi válaszadók, közülük a legtöbben, a megkérdezettek több mint fele (35 fő, 55%) az Erasmus programmal érkezett hozzánk, több mint egyharmaduk (24 fő, 37%) a Stipendium Hungaricum programmal, néhányan pedig (5 fő, 8%) Braziliából a „Tudomány Határok Nélkül” programmal.

1. táblázat
A vizsgálatban résztvevők általános adatai (n = 64)

Kategória	Fő	Százalékos érték
nem	nő: 28	44%
	férfi: 36	56%
életkor	átlagéletkor: 27,33 év	–
	21–25 év között: 23 fő	36%
	26–30 év között: 30 fő	47%
	31–35 év között: 9 fő	14%
	35 év felett: 2 fő	3%
ösztöndíjprogram	Brazil „Tudomány Határok Nélkül”: 5 fő	8%
	Erasmus: 35 fő	55%
	Stipendium Hungaricum: 24 fő	37%

A kutatásban 22 különböző országból érkezett férfi és nő vett részt, akik közül a legtöbben Törökországból (8 fő, 12 %) utaztak Magyarországra tanulni. Csökkenő sorrendben követi őket a Spanyolországból (7 fő, 11%), Braziliából (5 fő, 8%), Irakból (4 fő, 6%), Nigériából (4 fő, 6%) és az Olaszországból (4 fő, 6%) hozzánk érkezett hallgatók száma. Néhányan a válaszadók közül Algériából (3 fő, 5%), Ecuadorból (3 fő, 5%), Görögországból (3 fő, 5%), Indiából (3 fő, 5%), Litvániából (3 fő, 5%) és Németországból (3 fő, 5%) utaztak hazánkba tanulni. Kevesen érkeztek Magyarországra tanulni Bulgáriából (2 fő, 3%), Kínából (2 fő, 3%), Lengyelországból (2 fő, 3%) és Romániából (2 fő, 3%). Végezetül 1-1 fő érkezett Franciaországból, Grúziából, Kazahsztánból, Kolumbiából, Mongóliából és Vietnamból (összesen 6 fő, 9%). A kutatásban részt vett hallgatók kulturális sokszínűségét támasztja alá az is, hogy 23 különböző anyanyelvet beszélnek, a legtöbb válaszadó anyanyelve a spanyol (11 fő, 17%). A spanyol ajkúakat követik csökkenő sorrendben a török (8 fő, 12 %), az arab (5 fő, 8%), a portugál (5 fő, 8%) és az olasz (4 fő, 6%) anyanyelvű hallgatók. Néhányan a görög (3 fő, 5%), a litván (3 fő, 5%) és a német (3 fő, 5%) nyelvet beszélik anyanyelvként. A kutatásban résztvevők között csekély számban fordulnak elő bolgár (2 fő, 3%), igbo (2

fő, 3%), kínai (2 fő, 3%), lengyel (2 fő, 3%), román (2 fő, 3%) és tamil (2 fő, 3%) anyanyelvűek. Végezetül 1-1 fő francia, grúz, hausza, idzso, kazah, kurd, mongol és vietnami (összesen 8 fő, 12%) anyanyelvű. A külföldi hallgatók közül 1 fő két anyanyelvvel rendelkezik (angol és hindi), 1 fő pedig három anyanyelvvel (arab, francia és tamazight).

A 2. táblázat a kutatásban részt vevő külföldi hallgatók Miskolci Egyetemen folytatott tanulmányainak részleteit tartalmazza. A táblázatból megtudhatjuk, hogy a válaszadók közel fele (31 fő, 48%) alapképzésben tanult a Miskolci Egyetemen, több mint egyharmaduk mesterképzésben (25 fő, 39%) vett részt, 8 fő (13%) pedig PhD-tanulmányokat folytatott. Megfigyelhető az is, hogy a résztvevők közel harmada (29%) a Gazdaságtudományi Kart, ötöde (20%) a Gépészmérnöki és Informatikai Kart választotta, a válaszadók sorában őket követik a Műszaki Földtudományi Karon (17%), a Műszaki Anyagtudományi Karon (16%), az Állam- és Jogtudományi Karon (9%) és a Bölcsészettudományi Karon (4%) tanulók. Végezetül az Egészségügyi Karra (3%) és a Bartók Béla Zeneművészeti Intézetre (2%) is esett néhány résztvevő választása. Az adatok alapján elmondható az is, hogy a válaszadók közel fele (31 fő, 48,5%) egy tanulmányi félévet töltött el a Miskolci Egyetemen, több mint harmaduk (22 fő, 34,5%) két félévet, kis részük (2 fő, 3%) tanult itt három féléven és néhányan (9 fő, 14%) négy féléven keresztül.

A megkérdezett külföldiek nagy része (57 fő, 89%) először járt Magyarországon, kis részük (7 fő, 11%) pedig már korábban is ellátogatott hazánkba.

2. táblázat

A vizsgálatban résztvevők Miskolci Egyetemen folytatott tanulmányai (n = 64)

Kategória	Fő	Százalékos érték
tanulmányok	BSc/BA: 31 fő	48%
	MSc/MA: 25 fő	39%
	PhD: 8 fő	13%
ME Karai/Intézete	GTK	29%
	GEIK	20%
	MFK	17%
	MAK	16%
	ÁJK	9%
	BTK	4%
	EK	3%
	BBZI	2%
tartózkodási idő	1 félév: 31 fő	48,5%
	2 félév: 22 fő	34,5%
	3 félév: 2 fő	3%
	4 félév: 9 fő	14%

3. Az eredmények értékelése

A következőkben a kutatás eredményeit elemzem. Elsőként azt mutatom be, hogy a megkérdezett külföldi hallgatók milyen nyelven tanultak és kommunikáltak a Miskolci Egyetemen, valamint hogy milyen mértékben jelentett akadályt az angol és a magyar nyelv tanulása, illetve használata magyarországi tartózkodásuk alatt. Ezt követően a nem verbális kommunikáció egyes elemeinek nehézségeit írom le a vizsgálatban részt vett külföldi válaszadók tapasztalatai alapján.

3.1. A verbális kommunikáció és akadályai a külföldi hallgatók magyarországi tapasztalatai alapján

A vizsgálatban résztvevők nagy része (61 fő, 95%) a Miskolci Egyetem angol nyelvű képzéseiben vett részt, és csak néhányan (3 fő, 5%) folytatták miskolci felsőoktatási tanulmányaikat két nyelven, angolul és magyarul. A kutatásban részt vevő 64 fő közül csupán 5 fő (8%) tanult magyarul Magyarországra érkezése előtt, a megkérdezettek nagy része (59 fő, 92%) viszont nem. Azonban a válaszadók több mint fele (38 fő, 59%) tanult magyarul miskolci egyetemi tanulmányai alatt, és kevesebben (26 fő, 41%) voltak azok, akik nem éltek ezzel a lehetőséggel.

A 3. táblázatban látható, hogy a külföldi hallgatók számára milyen mértékben okozott problémát a magyar és az angol nyelv használata. Az adatok alapján elmondható, hogy a megkérdezettek több mint felének (33 fő, 52%) nagy problémát jelentett a magyar nyelv használata, több mint egyharmaduknak (25 fő, 39%) volt kicsit problémás, és csupán kis részüknek (6 fő, 9%) nem jelentett verbális akadályt a magyar nyelv használata interkulturális interakciójuk során. Ezzel szemben az angol nyelv használata ellentétes képet mutat, mivel csupán néhányan (7 fő, 11%) nyilatkoztak úgy, hogy az angol nyelv használata nagy problémát jelentett, a válaszadók negyedének (16 fő, 25%) volt kicsit problémás az angol nyelvű kommunikáció, és a megkérdezettek több mint felének (41 fő, 64%) nem jelentett nehézséget. Az eltérés magyarázata az lehet, hogy a külföldi hallgatók már meglévő angol nyelvtudás birtokában érkeztek Magyarországra, és nagy részük tanulmányait a Miskolci Egyetemen angol nyelven folytatta, ezzel szemben magyar nyelvi ismeretekkel csak kevesen rendelkeztek Magyarországra érkezéskor, csak néhányan vettek részt magyar nyelvű képzésben, és itt tartózkodásuk során sem mindenki élt a magyar nyelv tanulásának lehetőségével.

3. táblázat

A vizsgálatban résztvevők magyar és angol nyelv használatának nehézsége (n = 64)

Kategória	Nagyon problémás		Kicsit problémás		Nem problémás	
	Fő	Százalékos érték	Fő	Százalékos érték	Fő	Százalékos érték
magyar nyelv	33	52%	25	39%	6	9%
angol nyelv	7	11%	16	25%	41	64%

A válaszadók nagy része (61 fő, 95%) nehéznek találta a magyar nyelvet, és csak kis részük (3 fő, 5%) gondolta úgy, hogy a magyar nyelv elsajátítása könnyű. A 4. táblázatban megfigyelhető, hogy a válaszadók melyik területet milyen nehéznek találták. Az adatokból látható, hogy a magyar nyelv nyelvtanának elsajátítása és használata jelentette a legnagyobb problémát a külföldi hallgatóknak, kétharmaduk (42 fő, 66%) számára volt nagyon problémás a magyar nyelvtan, közel egyharmaduknak (18 fő, 28%) kis nehézséget okozott, és csupán kevesen (4 fő, 6%) voltak, akik nem tapasztaltak problémát a magyar nyelv nyelvtana tekintetében. A magyar nyelv szókincse követte csökkenő sorrendben a nehézségek sorát, a megkérdezettek közel kétharmada (41 fő, 64%) tapasztalta nagy akadállynak a magyar szókincs tanulását és használatát az interkulturális kommunikáció során, közel egyharmaduknak (18 fő, 28%) kevés problémát okozott, és csak keveseknek (5 fő, 8%) nem jelentett problémát a magyar nyelv szókincse. A magyar nyelv kiejtése kisebb akadályt jelentett a külföldi hallgatók számára, mint a magyar nyelv nyelvtana és a szókincse, a válaszadók több mint fele (36 fő, 56%) tapasztalt sok problémát ezen a területen, egyharmaduk (21 fő, 33%) kevés nehézséggel szembesült, néhány hallgatónak (7 fő, 11%) pedig

nem volt problémája a magyar nyelv kiejtését illetően. A magyar nyelv kifejezéseivel kapcsolatban tapasztaltak a legkevesebb problémát a megkérdezettek, a válaszadók kevesebb mint fele (28 fő, 44%) szembesült sok problémával, a külföldiek fele (32 fő, 50%) kevés problémát tapasztalt, és kevesen voltak azok (4 fő, 6%), akik számára nem jelentettek akadályt a magyar nyelv kifejezései interkulturális interakciójuk során.

4. táblázat

A vizsgálatban résztvevők magyar nyelv-tanulásának és -használatának nehézségei (n = 64)

Kategória	Nagyon problémás		Kicsit problémás		Nem problémás	
	Fő	Százalékos érték	Fő	Százalékos érték	Fő	Százalékos érték
nyelvtan	42	66%	18	28%	4	6%
szókincs	41	64%	18	28%	5	8%
kiejtés	36	56%	21	33%	7	11%
kifejezések	28	44%	32	50%	4	6%

Ha az eredményeket összehasonlítjuk az elméleti részben megtárgyaltakkal, akkor megállapítható, hogy a jelen kutatás is megerősítette, hogy a közvetítő nyelv és a célnyelv nem megfelelő ismerete az interkulturális kommunikáció verbális akadály lehet. Azonban Yener Keles vizsgálatával ellentétben a jelen kutatás résztvevői számára a célnyelv (magyar nyelv) sokkal nagyobb akadályt jelentett, mint a közvetítő nyelv (angol nyelv).

3.2. A nem verbális kommunikáció és akadályai a külföldi hallgatók magyarországi tapasztalatai alapján

5. táblázat

A vizsgálatban résztvevők nem verbális kommunikációjának nehézségei (n = 64)

Kategória	Nagyon problémás		Kicsit problémás		Nem problémás	
	Fő	Százalékos érték	Fő	Százalékos érték	Fő	Százalékos érték
puszi az arcra	7	11%	13	20%	44	69%
hangos beszéd	5	8%	17	26,5%	42	65,5%
ruházat	5	8%	11	17%	48	75%
érintés	5	8%	9	14%	50	78%
csend	4	6%	16	25%	44	69%
kronemika	4	6%	14	22%	46	72%
fizikai távolság	3	5%	20	31%	41	64%
illemszabályok	3	5%	8	13%	53	82%
arckifejezések	2	3%	11	17%	51	80%
mosoly	2	3%	8	13%	54	84%
testmozgás, testtartás	2	3%	8	13%	54	84%
kézfogás	2	3%	3	5%	59	92%
gesztusok	0	0%	12	19%	52	81%
hétköznapi szokások	0	0%	12	19%	52	81%
szemkontaktus	0	0%	9	14%	55	86%

A nem verbális kommunikáció egyes elemeinek nehézségi sorrendjét az 5. táblázat tartalmazza. A táblázatban látható, hogy a külföldi hallgatóknak legnagyobb problémát a köszöntéskor az arcra adott puszi, a hangos beszéd, az eltérő ruházat, az érintés, a csend használata és a kronemika (a megszokottól eltérő időfelhasználás kommunikációs célból) jelentette. Azonban az adatok alapján elmondható, hogy csak a megkérdezettek kis részének jelentettek nagy problémát a nem verbális kommunikáció előbb felsorolt elemei, és a válaszadók negyedének, illetve közel negyedének voltak ezek az elemek kicsit problémásak. Ennél kevesebb akadályt jelentett az emberek közötti fizikai távolság különbözősége, az illemszabályok, az arckifejezések, a mosoly, a testmozgás, a testtartás és a kézfogás magyar kulturális sajátosságai. Legkevesebb nehézséget a gesztusok, hétköznapi szokások és a szemkontaktus megfelelő használata jelentett a külföldi hallgatók interkulturális kommunikációja során. A táblázat eredményeiből az is látható, hogy a nem verbális kommunikáció elemeinek magyar kulturális sajátosságai a megkérdezettek nagy részének nem jelentettek problémát.

Ha megvizsgáljuk, hogy melyik országból érkezettek számára okoztak problémát leginkább az előbb említett nem verbális kommunikációs elemek, akkor megállapítható, hogy a magyar kultúrában közeli kapcsolatban állók üdvözléskor és köszöntéskor arcra adott puszija az Algériából (3 fő), Irakból (3 fő) és Mongóliából (1 fő) hazánkba utazott válaszadóknak jelentett leginkább akadályt. A hangos beszéd eltérő használata és jelentése a grúz (1 fő), az iraki (3 fő) és a kínai (1 fő) hallgatóknak okoztak fejtörést, mivel az ázsiai kultúrában a hangos beszéd tabunak minősül (LEWIS 2006: 494). Az arab kultúrában a hangos beszéd azt jelzi, hogy a beszélő őszinte, illetve ha szeretnének egy barátot üdvözölni vagy valamit kihangsúlyozni, akkor is hangosan beszélnek (LEWIS 2006: 403). A ruházat a Brazíliából (1 fő), Indiából (2 fő), Kínából (1 fő) és Törökországból (1 fő) érkezett női válaszadók számára okozott nehézséget, melyet az öltözködési hagyományok, a színek jelentésének különbözősége és az eltérő vallás és időjárás is indokol. A másik ember érintése kapcsán is akadályokba ütköztek az algériai (2 fő) és az iraki (3 fő) hallgatók, mivel az arab országokban az emberek gyakrabban megérintik beszélgetőpartnerüket, mint a nyugati országokban (LEWIS 2006: 401). A csend használata az interakciók során más jelentést hordoz a különböző kultúrák kommunikációjában, ezért jelentett ez gondot a Brazíliából (2), Indiából (1 fő) és Mongóliából (1 fő) érkezett válaszadóknak. Brazíliában a kommunikáció során gyakran egymás szavába vágunk az emberek (LEWIS 2006: 543), ezzel szemben Magyarországon meghallgatják a másik felet is, és a csendnek többféle jelentése és jelentősége van a kommunikációban. A kronemika, azaz az idő kommunikációs célból való felhasználása, a grúz (1 fő), a kínai (2 fő) és a mongol (1 fő) hallgatók számára jelentett problémát. Az ázsiai kultúra az időt ciklikusan szemléli, úgy gondolják, hogy ugyanazok a lehetőségek, azok kockázataival visszatérnek majd újra és újra, és akkor majd bölcsebben és felkészültebben dönthetnek, az ázsiaiak tehát körbejárják a problémát (LEWIS 2006: 57–58). Ezzel szemben a magyar kultúrában a gyors döntéshozatalon van a hangsúly, mivel a lehetőségek már nem térnek vissza, ezért nem szabad elszalasztani azokat. Ez a szemlélet tükröződik a kommunikáció során is, ami a fent említett nehézséget okozta. A fizikai távolság különbözőségét a Brazíliából (2 fő) és Irakból (1 fő) Magyarországra utazott válaszadók élték meg problémaként, mivel az arab és dél-amerikai emberek interakciójuk során közelebb helyezkednek el kommunikációs partnerükhöz, mint az európai emberek. Ehhez hasonlóan az eltérő testmozgás és testtartás is az arab kultúrából (1 fő algériai és 1 fő iraki hallgató) érkezőknek jelentett problémát. Az illemszabályok különbözősége leginkább az indiai (1 fő), a kínai (1 fő) és a nigériai (1 fő) válaszadóknak jelentett nehézséget, amelyre a vallási és történelmi eltérések szolgálnak magyarázatul. Az

eltérő arckifejezések és azok jelentései az Ecuadorból (1 fő) és Kínából (1 fő), a mosoly jelentésének értelmezése pedig az Algériából (1 fő) és Indiából (1 fő) származó megkérdezetteknek okozott problémát. A bemutatkozást és üdvözlést szolgáló kézfogás az Algériából (2 fő) származó hallgatóknak jelentett gondot, mivel az arab kultúrában a jobb kéz használata leginkább az étkezésekre korlátozódik (LEWIS 2006: 403).

Az előbb elemzett nem verbális jeleknél kevesebb problémát okoztak a gesztusok, a hétköznapi szokások és a szemkontaktus, azonban néhány külföldi hallgató számára mégis egy kis nehézséget jelentettek. Az eltérő gesztusok leginkább a brazil válaszadóknak okoztak kommunikációs akadályokat. A brazil kommunikációt gyakran kísérik gesztusok és arckifejezések, aminek célja a vélemény nyomatékosítása, és a brazil fél szeretné, ha beszélgetőpartnere megértené, hogy amit mond, az szívből jön (LEWIS 2006: 542–543). Ezzel szemben a magyar kultúrában a gesztusok nem kapnak olyan hangsúlyos szerepet. A hétköznapi szokások különbözősége leginkább a Brazíliából, Indiából, Irakból, Kínából és Nigériából hozzánk utazó válaszadóknak jelentett problémát, amely a vallási, időjárási, földrajzi és történelmi eltérésekben gyökerezik. A szemkontaktus a brazil, az iraki és a kínai válaszadók számára azért jelentett problémát, mert a dél-amerikai és az arab országokban a szemkontaktus intenzívebb és hosszabb ideig tart, mint Magyarországon, az ázsiai kultúrában a szemkontaktus pedig a tiszteletlenség jele.

Az eredményeket az elméleti részben leírtakkal összehasonlítva elmondható, hogy a jelen vizsgálat eredményei is megerősítik a korábban tárgyalt kutatások eredményeit. A magyar kultúrát a válaszadók kultúraival összehasonlítva megállapítható, hogy az európai kultúrkörbe tartozók hasonló értékeket képviselnek, és a verbális és a nem verbális kommunikációjuk is hasonló jegyeket mutat, ezért a kutatásban részt vevő európai válaszadók is csak a magyar nyelv használata kapcsán tapasztaltak verbális akadályokat interkulturális kommunikációjuk során. Azonban az ázsiai, arab és dél-amerikai kultúrkörökkel összehasonlítva a magyar kultúrát számos különbséget láthatunk, amely a vizsgálatban részt vevő külföldi hallgatóknak sokszor komoly verbális és nem verbális akadályt jelentett.

ÖSSZEGZÉS

A tanulmány első része bemutatta a kutatás elméleti háttérét, célját, módszerét és a kutatási mintát. Ezt követte a vizsgálat adatainak elemzése. Az eredmények alapján elmondható, hogy a 22 különböző országból, 23 különböző anyanyelvet beszélő hozzánk érkezett külföldi válaszadó számára a legnagyobb akadályt a magyar nyelv nyelvtanának és szókincsének elsajátítása és használata jelentette interkulturális kommunikációjuk során. Az adatok alapján látható, hogy a megkérdezettek nagy részének az angol nyelvű interakciók nem okoztak problémát. Az eredmények rávilágítottak arra is, hogy a nem verbális kommunikáció során a külföldi hallgatók számára a legnagyobb akadályt az arcra adott puszi, a hangos beszéd, az eltérő ruházat, az érintés, a csend használata és a kronemika jelentette.

Összegzésként elmondható, hogy az interkulturális kommunikációban fontos, hogy tudjuk, ami udvarias vagy barátságos gesztus az egyik kultúrában, az udvariatlan és trágár lehet egy másik kultúrában. A kultúra befolyásolja és irányítja a tapasztalatainkat, ezért ez járul hozzá leginkább ahhoz, ahogyan nem verbális jeleket küldünk, fogadunk és válaszolunk rájuk (PORTER–SAMOVAR 1997: 19).

IRODALOM

- ANDERSEN, Peter A. 1997. Cues of Culture: The Basis of Intercultural Differences in Non-verbal Communication. In: SAMOVAR, Larry–PORTER, Richard E. (eds.): *Intercultural communication. A reader*. Eighth edition. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- ANDERSEN, Peter A. 2012. The Basis of Cultural Differences in Nonverbal Communication. In: SAMOVAR, Larry A.–PORTER, Richard E.–MCDANIEL, Edwin R. (eds.): *Intercultural communication. A reader*. Thirteenth edition. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- BABBIE, Earl 2001. *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata*. Budapest: Balassi Kiadó.
- BARNA, LaRay M. 1997. Stumbling Blocks in Intercultural Communication. In: SAMOVAR, Larry–PORTER, Richard E. (eds.): *Intercultural communication. A reader*. Eighth edition. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- FALUS Iván–OLLÉ János 2000. *Statistikai módszerek pedagógusok számára*. Budapest: Okker Kiadó.
- FÓRIS Ágota 2008. *Kutatásról nyelvészeknek. Bevezetés a tudományos kutatás módszertanába*. Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó.
- HALL, Edward T. 1976. *Beyond Culture*. New York: Anchor Books.
- HALL, Edward T. 1969. *The Hidden Dimension*. New York: Anchor Books.
- KELES, Yener 2013. What intercultural communication barriers do exchange students of Erasmus Program have during their stay in Turkey, Mugla? *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, Vol. 70, 1513–1524.
- LEWIS, Richard D. 2006. *When cultures collide. Leading across cultures*. Third edition. Boston: Nicholas Brealey International.
- MACKEY, Alison–GASS, M. Susan 2005. *Second Language Research: Methodology and Design*. London: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- MAJOROS Pál 2004. *A kutatásmódszertan alapjai*. Budapest: Perfekt Gazdasági Tanácsadó, Oktató és Kiadó Részvénytársaság.
- MATSUMOTO, David 2006. Culture and Nonverbal Behaviour. In: MANUSOV, Valerie–PATTERSON, Milles L. (eds.): *The SAGE Handbook of Nonverbal Communication*. Thousand Oaks: Sage Publications Inc.
- MCDANIEL, Edwin R. 1997. Nonverbal Communication: A Reflection of Cultural Themes. In: SAMOVAR, Larry–PORTER, Richard E. (eds.): *Intercultural communication. A reader*. Eighth edition. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- PORTER, Richard E.–SAMOVAR, Larry 1997. An Introduction to Intercultural Communication. In: SAMOVAR, Larry–PORTER, Richard E. (eds.): *Intercultural communication. A reader*. Eighth edition. Belmont: Wadsworth Publishing Company.