

Emocinio intelekto ir tarpkultūrinės kompetencijos dedamosios savanorystės veikloje

Įvadas

Tyrimo aktualumas. Savanoriaujantiems asmenims ypač svarbus emocinis intelektas ir tarpkultūrinė kompetencija dėl jų veiklos pobūdžio: nuolatinio bendravimo su skirtingais žmonėmis tiek kultūrų, tiek socialinių skirtumų požiūriu (Liu, Liu ir King, 2022; Hustinx, Grubb, Rameder ir Shachar, 2022; Chen ir Shyr, 2021; Andam, Benar, Aliabadi, Ghorbanian ir Sani, 2012;). Savanorystė tampa vis labiau vertinama ir į ją įsitraukia tiek jaunimas, tiek vyresnio amžiaus žmonės. Remiantis 2019 m. atlikto tyrimo duomenimis net 14,6 proc. lietuvių per pastaruosius 12 mėn. yra dalyvavę savanoriškoje veikloje (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2020). Šis skaičius yra padidėjęs lyginant su 2012 m., kuomet savanoriškoje veikloje dalyvavo tik 9 proc. žmonių (Nevyriausybinių organizacijų informacijos ir paramos centras, 2012). Iki šiol atliktuose tyrimuose keliamas klausimas, kodėl asmenys įsitraukia į savanorystę ir ko joje išmoksta. Tyrimų rezultatai duoda atsakymą, kad tai padeda išmokyti pagarbos skirtingoms nuomonėms, suprasti kitų žmonių emocijas, savanoriaujama norint padėti kitiems, pasirūpinti bendruomene, patenkinti savo poreikius, tobulėti (Gedvilienė, Karasevičiūtė ir Trečiokienė, 2010). Tiessen (Chen, 2018) pažymi, kad savanorystėje siekiama ugdyti save, padėti kitiems. Visgi, gyvename globalizuotame pasaulyje, kuriame ne tik „savanorystė neturi sienų“ (Šimkus, 2013), bet ir nuolatos vienaip ar kitaip susiduriame su kitų kultūrų atstovais: keliaudami, darbe, kaimynystėje, renginiuose ir kitur. Tačiau norėdamas padėti kitiems, pasirūpinti bendruomene, suprasti kitus (ne tik savo kultūros, bet ir kitos kultūros žmones) savanoriui siekiantis būti žmogus turi būti pakankamai emociškai intelektualus ar ketinti toks tapti bei kelti tarpkultūrinę kompetenciją (Šimkus, 2013).

Lietuvoje trūksta tyrimų apie savanorystę, emocinį intelektą, tarpkultūrinę kompetenciją savanorystėje. Savanoriškos veiklos valdymą, žmoniškųjų išteklių valdymą gana plačiai išnagrinėjo Šimkus (2013; 2015; 2011), Tamutienė ir Šimkus (2012). Tyrinėtos įvairios savanorystės patirtys, sunkumai (Gudžinskienė ir Kurapkaitienė, 2018; Kukauskienė ir Salvanavičius, 2011). Lietuvoje emocinio intelekto ir tarpkultūrinės kompetencijos sąsajas savanorystėje daugiausiai išnagrinėjo Vveinhardt, Bendaravičienė ir Vinickytė (2019; 2020). Šiame kontekste svarbu ištirti, kaip emocinis intelektas ir tarpkultūrinė kompetencija susijusios su savanoriška veikla ir kaip šie du veiksniai susiję tarpusavyje.

Tyrimo problema – kokios yra emocinio intelekto ir tarpkultūrinės kompetencijos dedamosios savanorystės veikloje?

Tyrimo objektas – emocinio intelekto ir tarpkultūrinės kompetencijos dedamosios.

Tyrimo tikslas: išanalizuoti emocinio intelekto ir tarpkultūrinės kompetencijos dedamąsias savanorystės veikloje.

Tyrimo metodai. Tyrimas atliktas naudojant mokslinės literatūros apžvalgą ir analizės metodus.

Tyrimo metodika

Literatūros, teorijų ir anksčiau atliktų tyrimų apžvalga ir analizė leidžia geriau suprasti tiriamą reiškinį, palyginti skirtingas autorių žinias (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Literatūros analizė ir apžvalga atlikta penkiais etapais: 1. Duomenų bazių pasirinkimas; 2. Raktinių žodžių pasirinkimas; 3. Kriterijų rastai literatūrai atrinkti formulavimas; 4. Radinių suvestinė; 5. Mokslinės literatūros apžvalga ir analizė.

Duomenų bazės. Ieškant straipsnių naudotos EBSCO, DOAJ, SAGE ir ScienceDirect duomenų bazės. Jų pasirinkimą lėmė tai, kad visose jose yra socialinių mokslų straipsnių. Straipsnių paieška atlikta į paieškos lauką įvedant numatytus raktažodžius / terminus. Taip buvo atrinkti straipsniai, kuriuose analizuojamas emocinis intelektas, tarpkultūrinė kompetencija ir savanorystė.

Raktiniai žodžiai. Siekiant identifikuoti ir rasti tinkamiausius straipsnius literatūros analizei atlikti, naudoti konkrečiai įvardinti raktiniai žodžiai: emocinis intelektas, tarpkultūrinė kompetencija, savanorystė, *emotional intelligence*, *intercultural competence*, *cultural competence*, *volunteering*.

Atrankos kriterijai. Straipsnių paieškai išsikelti keli kriterijai. Pateikiami tyrimai turi aiškius duomenis, kad nagrinėjamas emocinis intelektas, tarpkultūrinė kompetencija savanorystėje (kriterijų pagrindžia pavadinimas, tyrimo tikslas, raktiniai žodžiai). Straipsniai turėjo būti lietuvių arba anglų kalba, paskelbti recenzuojamuose žurnaluose 2000–2022 m, būti pilno teksto ir prieinami. Straipsniai, kuri neatitinka numatytų kriterijų yra atmetami, atitikimas tikrinamas trimis etapais.

Straipsnių atranka. Straipsniai atrinkti trimis etapais. Pirmasis etapas apėmė darbą, kai duomenų bazėse į laukelius buvo suvedami raktažodžiai, tuomet, jeigu leido išplėstinė paieška, suvedami numatyti kriterijai: pasirenkama kalba, metai, galimybė įtraukti raktažodžių sinonimus ir kt. Tuomet visi straipsniai buvo perkelti į ZOTERO programą ir vykdomas antrasis etapas. Antrojo etapo metu atmesti besidubliuojantys straipsniai, peržvelgti pavadinimai ir atmesti tie, kurie, pagal pavadinimą neapima ieškomos informacijos. Tęsiant antrąjį etapą, atmesti straipsniai kita, nei lietuvių ar anglų kalba, taip pat atmesti neprieinami arba nepilnos apimties straipsniai. Trečiojo etapo metu gilinamasi į santraukas, jos atmetamos, jeigu straipsnio esmė nėra susijusi su ieškoma informacija ar kitos tematiškos. 1 lentelėje galima matyti radinių suvestinę. Likę analizuoti straipsniai bus nagrinėjami giliau, jų pagrindu pristatomi tyrimo rezultatai, eigoje likę straipsniai gali atkristi juose neradus ieškomos informacijos.

1 lentelė

Radinių suvestinė

Raktažodis	Etapai			Įtraukti straipsniai
	Pirmas etapas	Antras etapas	Trečias etapas	
Tarpkultūrinė kompetencija	376	298 pavadinimai neapima tarpkultūriškumo; 14 dubliuojasi; 4 neatitiko kalbos kriterijaus; 32 nebuvo prieinami arba nepilno teksto.	19	9
Emocinis intelektas ir savanorystė	6 214	6 105 pavadinimuose neminimas emocinis intelektas savanorystės kontekste; 21 dubliuojasi; 4 neatitiko kalbos kriterijaus; 33 neprieinamas arba nepilno teksto.	26	25
Tarpkultūrinė kompetencija ir emocinis intelektas	57	11 dubliuojasi; 1 neatitiko kalbos kriterijaus; 11 pagal pavadinimą netinka; 13 nebuvo prieinami arba nepilno teksto.	11	10

Tyrimo rezultatai

Emocinis intelektas yra glaudžiai susijęs su tarpkultūrine kompetencija ir laikomi vienas kitą papildančiais reiškiniais (Bendaravičienė, Vveinhardt ir Vinickytė, 2019). Šiuolaikiniai žmonės privalo būti kultūriškai kompetentingi, bendrauti su žmonėmis jautriai ir pagarbiai, neatsižvelgiant į jų tautybę, rasę ar tikėjimą, nepriklausomai ar tai verslininkas, savanoris ar paslaugas suteikiantis asmuo (Robertson, 2007). Skirtingose kultūrose emocinės išraiškos yra skirtingai vertinamos ir suprantamos (Eid ir Diener, 2001), todėl susidūrus su kitų kultūrų žmonėmis svarbu gebėti atpažinti savo emocijas, jas valdyti. Kitoje kultūrinėje aplinkoje emocinis intelektas padeda suprasti, kas vyksta tiek su pačiu individu, tiek su šalia esančiais kitataučiais. Dirbant su kitataučiais, svarbu suprasti, kad mūsų kultūrinė aplinka skiriasi ir jie mūsų natūralius emocinius atsakus gali palaikyti kaip nepagarbą ar kaip priešišumą. Robertson (2007) taip pat pažymi, kad „dėl savo polinkio manyti, kad mūsų kultūros vertybės yra tinkamiausios, mes galime nesąžiningai primesti savo vertybių sistemas“ kitiems. Svarbu

žinoti kultūrinius skirtumus bendraujant su kitos kultūros žmonėmis siekiant išvengti nesusipratimų ir nereikalingų emocinių reakcijų.

Tarpkultūrinės kompetencijos gebėjimas gali papildyti emocinį intelektą, kadangi daug dėmesio skiria tarpkultūrinei sąveikai, žinioms apie kitas kultūras (pavyzdžiui, šalyse skiriasi pasisveikinimo etiketas), gebėjimui rinkti žinias ir gebėjimui jas efektyviai pritaikyti elgesiui skirtinguose kultūriniuose kontekstuose, ko emocinis intelektas tiesiogiai neapima (Vveinhardt, Bendaravičienė ir Vinickytė, 2019). Tarptautinėje aplinkoje atsidūrę individai turi ne tik suprasti aplink esančius žmones kultūriškai, bet ir reaguoti emociškai taip, kad juos galėtų teigiamai paveikti. Emocinis intelektas ir tarpkultūrinė kompetencija padeda efektyviau veikti kultūrinėse situacijose ir geriau prisitaikyti prie pokyčių socialiai (Thompson, 2018).

Kai žvelgiame į emocinį intelektą ir tarpkultūrinę kompetenciją kaip vienas kitą papildančius, galima išskirti 4 susijusias poras: „1) emocinis savęs ir kitų suvokimas – kultūrinis savęs ir kitų suvokimas; 2) atvirumas kitų emocijoms, empatija – atvirumas kitų kultūrinėms vertybėms, jautrumas ir tolerancija; 3) tarpasmeninių santykių kokybę emociniu lygmeniu – tarpasmeninių santykių kokybę kultūriniu lygmeniu; 4) streso prevencija ir valdymas emociniame lygmenyje – streso prevencija ir valdymas kultūriniame lygmenyje“ (Bendaravičienė, Vveinhardt ir Vinickytė, 2019, p. 410), kurios padeda geriau suprasti, kaip kartu siejasi emocinis intelektas ir tarpkultūrinė kompetencija.

Emocinis intelektas – tai mūsų gebėjimas atpažinti savo ir kitų jausmus, tai empatija kitiems ir veiksnys, kuris apima „emocinius, pažintinius ir motyvacinius komponentus“ (Gomez-Leal, Costa, Megias-Robles, Fernandez-Berrocal ir Faria, 2021, p. 1). Savanorystės samprata rodo, kad dažniausiai eiti savanoriauti skatina altruistiniai motyvai, noras padėti kitiems (Wilson, 2000). Empatija, savo emocijų supratimas sukuria mums šį norą, empatija skatina didesnį rūpestį kitais, būtent ji sukuria žmogui norą padėti palengvinti kitų kančias, rūpintis, ji padeda suprasti kitų patirtis ar emocijas ir tuomet tinkamai emociškai sureaguoti (Gomez-Leal et al. 2021). Savanorystė įvardijama kaip veikla, kurioje užduotis reikia atlikti empatiškai, svarbu palaikyti santykius su kitais (Garbay, Gay ir Claxton-Oldfield, 2015). Įvardijama, kad būtent savanoriams yra reikalingas aukštas emocinis intelektas (Andam, Benar, Aliabadi, Yousefi, Ghorbanian, Sani, 2012), tam, kad galėtų tinkamai reaguoti situacijose, suvokti skirtumus, gebėti palaikyti ir užmegzti ryšius (Andam et al., 2012; Wen, Huang, Hou, 2019). Savanoriai susiduria su įvairiomis kitų žmonių emocinėmis būsenomis, todėl jiems ypač svarbu gebėti akimirksniu „pakoreguoti savo žodžius ir kūno kalbą“ (Lu, Lee, Yang ir Song, 2021, p. 360). Darbas socialinio darbo kontekste dažnai laikomas emociškai intensyviu, čia svarbu kontroliuoti savo emocijas, sugebėti atpažinti kitų emocines būsenas ir tinkamai jas panaudoti. Gebėti atpažinti savo emocijas reikalinga norint tinkamai atlikti paskirtas užduotis (Vveinhardt, Bendaravičienė ir Vinickytė, 2019).

Savanoriaujantys žmonės skiria savo laiką ir jėgas neatlygintinai, tačiau gauna didžiulės naudos ir patys. Jie gali ugdyti savo asmeninius, profesinius ir specialiuosius gebėjimus (Acus, 2018). Savanoriaudami asmenys gali gerinti savo emocinį intelektą ir patenkinti norą jaustis naudingu. Savanoriška veikla yra pripažinta alternatyvi mokymosi forma apie kitas kultūras (Chen ir Shyr, 2021, p. 1), todėl tikėdamiesi pažinti naujas kultūras, įvairius papročius, kitokias vertybes savanoriai keliauja ir įsitraukia į tarpkultūrinius, tarptautinius renginius savo ir kitose šalyse. Jie taip siekia stiprinti, tobulinti savo tarpkultūrinę kompetenciją per patirtį, kuomet patenkę į naują šalį susiduria su įvairiais iššūkiais, nauja kalba ir nauja kultūra (Qi, Smith ir Yoeman, 2018). Be to, tyrimai rodo, kad moterims būdinga aukštesnė empatija, tarpasmeniniai ir socialiniai santykiai, socialiniai įgūdžiai. Dėl galimybės mokytis, socialiniai įsipareigoti, padėti, moterys daugiau savanoriauja (Andam, Benar, Aliabadi, Yousefi, Ghorbanian ir Sani, 2012).

Nustatyta, kad emocijų naudojimas yra tarpininkaujantis veiksnys tarp efektyvumo ir įsitraukimo. Aukštą emocinį intelektą turintys žmonės yra linkę labiau įsipareigoti, todėl tokie žmonės labiau linkę įsitraukti į ilgesnes veiklas ir nebijo įsipareigoti ilgalaikėms savanorystėms (Andam, Benar, Aliabadi, Yousefi, Ghorbanian ir Sani, 2012), tokius žmones labiau traukia veiklos susijusios su socialine sąveika (Robertson, 2007). Savanoris – darbuotojas, kurio darbinei nuostatai įtakos turi tai, kaip jie vertina emocinę informaciją, o aukštą EI turintis žmogus kaip tik rodo gebėjimą rasti ir pasitelkti emocinę informaciją, kas skatina įsitraukimą. Šie žmonės yra jautresni, sugeba darbe rasti teigiamas emocijas ir jas investuoti į darbą (Clecq, Bouckennooghe, Raja ir Matsyorskaya, 2014). Turėdami aukštą emocinio intelekto lygį, savanoriai savo emocijas geba panaudoti tinkamai ir teigiamiems dalykams, dėl to patiria emocinį augimą, kuris padeda būti labiau patenkintu savo darbu. Prie pasitenkinimo darbu prisideda ir tai, kad emociškai intelektualūs žmonės dėl savo gebėjimo efektyviai naudoti emocijas, suteikia kokybiškesnę pagalbą / paslaugas, susikuria teigiamą darbo aplinką, dėl supratimo kada, kaip ir kokias emocijas rodyti, emociškai intelektualūs asmenys sumažina emocinių konfliktų tikimybę (Lu,

Lee, Yang ir Song, 2021). Didesniu altruizmu pasižymintys savanoriai sukuria glaudesnius santykius su pagalbą gaunančiu žmogumi, dėl to, kad įdeda daugiau pastangų ir yra labiau linkę ištiesti pagalbos ranką nei mažiau altruistiškesni asmenys. O dalyvaudami savanoriškoje veikloje, savanoriai altruizmą tik stiprina (Chen, ir Shyr, 2021, p. 4).

Emociškai intelektualiams individams įsitraukimui svarbu organizacijos tikslų atitikimas su savais tikslais (Clecq, Bouckennooghe, Raja ir Matsyborska, 2014), be to, emocinis intelektas yra susijęs su savanorių motyvacija siekti tikslų (Vinickytė, Bendaravičienė, Vveinhardt, 2020). Emociškai intelektualūs žmonės yra labiau atsidavę savo profesijoms (Merida-Lopez, Sanchez-Gomez ir Extremera, 2020), tad jeigu organizacija atitinka savanorio tikslus, šis įsitraukia ir atsiduoda šiai socialiniai veiklai. Emociškai intelektualūs žmonės turi didesnę toleranciją stresui, kylančius konfliktus išsprendžia efektyviau. Jie lengviau supranta aplinką, savo pačių veiklą ir gali efektyviai paskirstyti save (Castillo-Gualda, Garcia, Pena, Galan ir Brackett, 2017). Emocinio intelekto požiūriu, vidinė motyvacija ir dalinimasis savo tapatybe su kitais savanoriais, skatina priklausymo jausmą, o tai automatiškai didina pačio savanorio laimę.

Atlikti tyrimai rodo, kad emocinis intelektas gali paskatinti motyvaciją mokytis. Pastebėta, kad ugdamas emocinio intelekto gebėjimą, gerėja akademiniai rezultatai, sustiprėja socialinė sąveika, sumažėja adaptacijos problemos (Chen ir Shyr, 2021). Tarpkultūrinės kompetencijos gebėjimas turi nemažai įtakos tarpkultūrinei adaptacijai ir darbo našumui. Tokie žmonės lengviau priima kitas kultūras, jiems lengviau priimti kultūriškai tinkamą vaidmenį, prisitaikyti prie įvairių tarpkultūrinių situacijų ir tai padeda atlikti paskirtas užduotis (Vveinhardt, Bendaravičienė ir Vinickytė, 2019).

Organizacijos norėdamos įtraukti savanorį turi suprasti jo patirtį, supratimą ir motyvus (Qi, Smith ir Yeoman, 2018), įvertinti emocinį intelektą tam, kad būtų galima lengviau valdyti šiuos žmogiškuosius išteklius ir lengviau organizuoti renginius, veiklas (Andam, Benar, Aliabadi, Yousefi, Ghorbanian ir Sani, 2012). Prieš priimant savanoriauti žmogų, atrankos proceso metu svarbu išsiaiškinti savanorių motyvaciją dalyvauti ir norą mokytis (Chen ir Shyr, 2021). Verta nepamiršti, kad „savanoriai yra linkę staiga ir netikėtai palikti organizaciją, jei yra nepatinkanti veikla“ (Tamutienė ir Šimkus, 2012), o jeigu motyvai ir norai išsiaiškinami prieš savanorystę – tuomet organizacija žino, ką savanoriui gali duoti ir taip veiklą paversti patinkančia. Siekiant įtraukti savanorius, svarbus vaidmuo tenka ir vadovui, kuris turi būti emociškai intelektualus, turi gebėti kontroliuoti tų asmenų emocijas, su kuriais dirba, padėti savanoriams kliūtis paversti galimybėmis, nebijoti jausmų, gebėti atvirai bendrauti su asmenimis. Toks vadovas gali įkvėpti, skatinti optimistinę grupės narių būseną ir entuziazmą (Baesu, 2018). Vadovo palaikančiam elgesiui ir geresniam bendradarbiavimui gali padėti organizuojamos emocinio intelekto lavinimo programos (Chen ir Shyr, 2021). Savanoriai nėra paliekami vieni, dažniausiai jie yra prižiūrimi, „globojami“ paskirtų asmenų: mentorių, koordinatorių, personalo specialistų, renginių koordinatoriaus ir pan. Šie žmonės atlieka svarbų vaidmenį lydėdami savanorius savanorystės keliu, turi pasižymėti lyderystės sugebėjimais, o tokie gali būti tik pasižymėdami gebėjimu atpažinti ir panaudoti emocijas. „Aukštas emocinis intelektas įkvepia ir padrašina sekėjus, parodo jiems teisingą kelią ir didina pasitikėjimą savimi“, – teigia Pečiuliauskienė (2021, p. 464). Koordinatoriai turi gebėti suprasti savanorių emocijas, motyvuoti juos, mokėti valdyti savo pačių emocijas. Taip koordinatoriai padės savanoriams ne tik įgyti geresnę patirtį, bet ir geriau susidoroti su kultūriniais sukrėtimais ar kylančiu spaudimu (Chen ir Shyr, 2021, p. 4).

Pasaulyje, siekiant ugdyti savanorių tarpkultūrinę kompetenciją, buvo sukurtos įvairios tarptautinės savanorių programos (Qi, Smith ir Yeoman, 2018; Chen ir Shyr, 2021). Vykdami į kitas šalis ar pasirinkdami tarptautinius renginius savanoriai susiduria su situacijomis, kurias sukelia kita kultūra, kalba, kitokie įpročiai, paprasčiausiai dalykai kaip humoras ar etiketas skirtingose kultūrose suprantami skirtingai. Visa tai gali sukelti kultūrinį šoką, sunkumus, kuriuos savanoriui tektų spręsti (Qi, Smith ir Yeoman, 2018). Tad siekiant išvengti problemų, savanoris turi būti paruoštas darbui (Bendaravičienė, Vveinhardt ir Vinickytė, 2019). Norėdamos, kad savanoris liktų, organizacijos turi užtikrinti tarpkultūrinės kompetencijos ugdymą, mokyti apie kitas kultūras. Tam kuriamos ir vykdomos tarpkultūrinės mokymo programos, vykdomi vaidmenų žaidimai, minčių lietus, kultūrų asimiliacija, siekiant atskleisti pagrindines vietos kultūros sąvokas, papročius, vertybes (Qi, Smith ir Yeoman, 2018). Organizacijos, teikiančios savanoriškos veiklos galimybes, turėtų padėti savanoriams rasti tinkamiausius sprendimus, planuoti savanorysčių tikslus, padėti savanoriams prisitaikyti prie gyvenimo užsienyje. Padėti prisitaikyti labai svarbu – ankstesni tyrimai rodo, kad viena iš kliūčių, kodėl nevykstama savanoriauti į užsienio šalis, yra sunkumai prisitaikant prie skirtingų kultūrų ar kalbų (Chen ir Shyr, 2021). Reikėtų nepamiršti ir dėmesio emociniam intelektui. Savanoriaudamas kitoje šalyje savanoris susiduria su stipriomis emocijomis dėl naujos kultūros, dėl darbo specifikos, tad svarbu, kad jis suvoktų kaip jaučiasi ir galėtų su emocijomis

susitvarkyti. Gerų ketinimų gali ir neužtekti, o mokymai ar skirtas mentorius padėtų gauti tai, ko dar reikia – geresnės tarpkultūrinės kompetencijos ir stipresnio emocinio intelekto (Bendaravičienė, Vveinhardt ir Vinickytė, 2019). Organizatoriai turi žinoti galimus iššūkius ir sukurti strategijas savanorių skatinimui (Qi, Smith ir Yeoman, 2018). Didieji pasaulio renginiai į tai jau atkreipė dėmesį ir stiprina emocinio intelekto įgūdžius taip padidindami savanorių dalyvavimą ir įsitraukimą (Andam, Benar, Aliabadi, Yousefi, Ghorbanian ir Sani, 2012).

Savanorio, kurio patirtis savanoriaujant buvo teigiama, ketinimai toliau savanoriauti yra daug didesni nei to, kurio patirtis nebuvo teigiama, rodo empiriniai tyrimai (Qi, Smith ir Yeoman, 2018), todėl organizacijos turėtų stengtis padėti savanoriui tokiam būti. Kadangi savanoriui nėra mokamas piniginis atlygis, organizacijos turi mažiau būdų, kaip skatinti savanorį įsipareigoti, tačiau galima panaudoti mokymus (gebėjimų stiprinimus), socialinę paramą, o tai teigiamai veikia įsipareigojimą ir pasitenkinimą. Socialinė parama padeda savanoriui pasitikėti savimi, suprasti save, sumažina nerimą, taip palaikomos teigiamos emocijos ir ugdomas emocinis intelektas (Saksida, Alfes ir Shantz, 2016).

Išvados

Atlikus mokslinės literatūros analizę nustatyta, kad emocinis intelektas ir tarpkultūrinė kompetencija savanorystėje yra svarbios, nes padeda būti empatišku, tinkamai reaguoti situacijose, gebėti palaikyti ir užmegzti ryšius su įvairių kultūrų žmonėmis. Tarpkultūrinė kompetencija papildo emocinį intelektą, kuomet galime gebėti atpažinti emocijas kitose kultūrose, suvokti kitas kultūras ir tai padeda išvengti nesusipratimų, kadangi galime sureaguoti tinkamai į kultūrinius skirtumus. Emocinis intelektas yra susijęs su įsitraukimu į savanorystę – aukštesniu emociniu intelektu pasižymintys asmenys yra labiau linkę įsitraukti į socialinę veiklą, nes geba geriau toleruoti stresą, aiškiau komunikuoti, pasižymi didesniu darbo našumu. Šis gebėjimas apima empatiją, kuri ne tik labai svarbi savanoriškoje veikloje, bet ir sukuria norą padėti kitiems, altruistinius motyvus, kurių vedini asmenys savanoriauja. Tarpkultūrinė kompetencija palengvina bendravimą, padeda prisitaikyti prie pokyčių socialiai ir leidžia efektyviau veikti tarpkultūrinėse situacijose, kuriose atsiduriama savanoriaujant.

Literatūra

- Acus, A. (2018). Volunteering in non-governmental organizations as social policy expression. *Tiltai*, 3 (81), 149–163. Doi: 10.15181/tbb.v79i3.1897
- Andam, R., Benar, N., Aliabadi, M., Yousefi, M., Ghorbanian, A. ir Sani, K. D. (2012). The consideration of emotional intelligence abilities in event volunteers. *Fizicheskoe vospitanie studentov*, 5, 126–131. Prieiga per internetą: <https://doaj.org/article/1d3c7a33d77c48338204a668c732d152>
- Baesu, C. (2018). Leadership based on emotional intelligence in modern organizations. *USV annals of economics and public administration*, 18 (2), 73–78. Prieiga per internetą: <https://doaj.org/article/2cd26bc3ad3746529524193a2ca069dc>
- Bendaravičienė, R., Vveinhardt, J. ir Vinickytė, I. (2019). Guidelines of integrated management solutions: volunteers' emotional intelligence, intercultural training and work productivity. *Problems and Perspectives in Management*, 17 (2), 404–414. Doi: [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.17\(2\).2019.3](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.17(2).2019.3)
- Castillo-Gualda, R., Garcia, V., Pena, M., Galan, A. ir Brackett, M. A. (2017). Preliminary Findings from Ruler Approach in Spanish Teachers' Emotional Intelligence and Work Engagement. *Revista electronica de investigacion psicoeducativa y pricipedagogica*, 15 (3), 641–664. Doi: 10.14204/ejrep.43.17068
- Chen, F. C. ir Shyr, Y. H. (2021). Enhance Volunteering Education Through Overseas Volunteer Service. *SAGE Open*, 11(4), 1–12. Doi: <https://doi.org/10.1177/21582440211061519>
- Chen, Y. W. (2018). Rebecca Tiessen, Learning and Volunteering Abroad for Development: Unpacking Host Organization and Volunteer Rationales. *Voluntas*, 30, 282–283. Doi: 10.1007/s11266-018-0043-6
- Clecq, D., Bouckennooghe, D., Raja, U. ir Matsyborska, G. (2014). Unpacking the Goal Congruence-Organizational Deviance Relationship: The Roles of Work Engagement and Emotional Intelligence. *Journal of Business Ethics*, 124 (4), 695–711. Doi: 10.1007/s10551-013-1902-0
- Eid, M. ir Diener, E. (2001). Norms for Experiencing Emotions in Different Cultures: Inter- and Intranational Differences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81 (5), 869–885. Doi: 10.1037/0022-3514.81.5.869
- Gaižauskaitė, I. ir Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vilnius: Registrų centras.
- Garbay, M., Gay, M. C. ir Claxton-Oldfield, S. (2015). Motivations, Death Anxiety, and Empathy in Hospice Volunteers in France. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 32 (5), 521–527. Doi: 10.1177/1049909114536
- Gedvilienė, G., Karasevičiūtė, S. ir Trečiokienė, E. (2010). Savanorystė socialinių gebėjimų ugdymo koncepcijoje. *Soter*, 33 (61), 79–92. Prieiga per internetą: ISSN2335-8785_2010_N_33_61.PG_79_92.pdf

13. Gomez-Leal, R., Costa, A., Megias-Robles, A., Fernandez-Berrocal, P. ir Faria, L. (2021). Relationship between emotional intelligence and empathy towards humans and animals. *PeerJ (San Francisco, CA)*, 9, 1–19. Doi: <https://doi.org/10.7717/peerj.11274>
14. Gudžinskiene, V. ir Kurapkaitiene, N. (2018). Control relation change into trust relationship in volunteering. *SHS Web of Conferences*, 85, 1–15. Doi: 10.1051/shsconf/20208503003
15. Hustinx, L., Grubb, A., Rameder, P. ir Shachar, I. Y. (2022). Inequality in Volunteering: Building a New Research Front. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 33, 1–17. Doi: 10.1007/s11266-022-00455-w
16. Kukauskienė, J. ir Salvanavičius, G. (2011). *Vyresnio amžiaus žmonių savanorystė: Lietuvos Caritas patirtis*. Kaunas: S. N.
17. Lietuvos Respublikos ir socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2020). *Bendruomeninės ir savanoriškos veiklos Lietuvoje tyrimas*. Prieiga per internetą: https://www.litfood.lt/media/kaimoverslas/bendradarbiavimas/Bendruomenine%CC%87s%20ir%20savanoris%CC%8Ckos%20veiklos%20Lietuvoje%20tyrimas_2020-12-04_10%2044%2047.pdf
18. Liu, Y., Liu, J. ir King, B. (2022). Intercultural communicative competence: Hospitality industry and education perspectives. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 30, 1–12. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2022.100371>
19. Lu, X., Lee, H. J., Yang, S. B. ir Song, M. H. (2021). The Dynamic Role of Emotional Intelligence on the Relationship Between Emotional Labor and Job Satisfaction: A Comparison Study of Public Service in China and South Korea. *Public Personnel Management*, 50 (3), 356–380. Doi: 0.1177/0091026020946476
20. Merida-Lopez, S., Sanchez-Gomez, M. ir Extremera, N. (2020). Leaving the Teaching Profession: examining the Role of Social Support, Engagement and Emotional Intelligence in teachers' Intentions to Quit. *Intervencion Psicosocial*, 29(3), 141–151. Doi: 10.5093/pi2020a10
21. Nevyriausybių organizacijų informacija ir paramos centras (2012). *Nevyriausybinių organizacijų žinomumas ir savanoriška veikla*. Prieiga per internetą: http://www.3sektorius.lt/docs/Ataskaita_NVO_zinomumas_santrauka_2013-01-17_16_00_05.pdf
22. Pečiuliauskienė, P. (2021). Emotional intelligence and transformational leadership of gymnasium teachers. *Society. Integration. Education: proceeding of the international scientific conference*, 2, 457–467. Doi: <https://doi.org/10.17770/sie2021vol2.6194>
23. Qi, H., Smith, K. A. ir Yeoman, I. (2018). Cross-cultural event volunteering: challenge and intelligence. *Tourism Management*, 69, 596–604. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.03.019>
24. Robertson, S. A. (2007). Got EQ? Increasing Cultural and Clinical Competence Through Emotional Intelligence. *Communication Disorders Quarterly*, 29 (1), 14–19. Doi: <https://doi-org.ezproxy.vdu.lt:2443/10.1177/1525740108314864>
25. Saksida, T., Alfes, K. ir Shantz, A. (2016). Volunteer role mastery and commitment: can HRM make a difference. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(14), 2062–2084. Doi: <https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1126335>
26. Šimkus, A. (2011). Savanorystės plėtros tendencijos nevyriausybiniuose organizacijose. *Lietuvos aukštųjų mokyklų vadybos ir ekonomikos jaunųjų mokslininkų konferencijų darbai. Europos Sąjungos ūkio procesai ir tendencijos: 14-oji respublikinė doktorantų ir magistrantų mokslinė konferencija*, Kaunas, 2011 m. gegužės 6 d., 253–259. Prieiga per internetą: <https://hdl.handle.net/20.500.12259/41911>
27. Šimkus, A. (2013). *Savanorystės žmogiškųjų išteklių valdymas nevyriausybiniuose organizacijose* (daktaro disertacija)., Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
28. Šimkus, A. (2015). Savanorystės žmogiškųjų išteklių valdymas: nevyriausybinių organizacijų Lietuvoje patirtis. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 73, 83–104. Prieiga per internetą: ISSN2335-8750_2015_N_73.PG_83-104.pdf
29. Tamutienė, I. ir Šimkus, A. (2012). Savanoriškos veiklos valdymas Lietuvoje: nevyriausybinių organizacijų patirtis. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*. 64 (64), 105–121. Doi: <https://doi.org/10.7220/MOSR.1392.1142.2012.64.7>
30. Thompson, R. (2018). A Qualitative Phenomenological study of Emotional and Cultural Intelligence of International Students in the United States of America. *Journal of International Students*, 8(2). Doi: 10.5281/zenodo.125042
31. Vinickytė, I. Bendaravičienė, R. ir Vveinhardt, J. (2020). The impact of emotional intelligence and intercultural competence on work productivity of volunteers in respect to age and length in volunteering. *Verslas: Teorija ir praktika*, 21 (1), 379–390. Doi: <https://doi.org/10.3846/btp.2020.11405>
32. Vveinhardt, J., Bendaravičienė, R. ir Vinickytė, I. (2019). Mediating Factor of Emotional Intelligence in Intercultural Competence and Work Productivity of Volunteers. *Sustainability*, 11, 1–21. Doi: 10.3390/su1109262
33. Wen, J., Huang, S. ir Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support and job satisfaction: a moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120–130. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.009>
34. Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215–240. Prieiga per internetą: <https://www.jstor.org/stable/223443>

Severina ŠEŠTOKAITĖ

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND INTERCULTURAL COMPETENCES COMPONENTS IN VOLUNTEERING

Summary

Research problem – what are the components of emotional intelligence and intercultural competence in volunteering? The object of the work is the components of emotional intelligence and intercultural competence. *The aim* of the work: to analyze the components of emotional intelligence and intercultural competence in volunteering. *Results*: Emotional intelligence and intercultural competence are important components of volunteering, as they help to be empathetic, to respond appropriately to situations, and to be able to maintain and connect with people from different cultures.

Keywords: emotional intellect, cultural competence, volunteering, intercultural competence.