

## ПРОБЛЕМИ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У СФЕРІ ДІЛОВОГО МОВЛЕННЯ

Міхаела Кастінгер, Олександра Антонів

*Зальцбурзький університет імені Париса Лодрона  
Львівський національний університет імені Івана Франка*

Проаналізовано особливості ієрархії взаємин, відчуття часу, розмежування професійного та приватного життя, інституційної співпраці у сфері ділових стосунків українців та австрійців. З'ясовано причини виникнення непорозумінь у міжкультурних взаєминах.

*Ключові слова:* міжкультурна комунікація, вимір культури, ділові стосунки.

„Weil die kulturellen Normen der sie umgebenden Gesellschaft allgemein anerkannt werden, vergessen die Menschen oft, dass ihre Regeln willkürlich gesetzt sind. Leicht verwechselt man kulturelle Normalität mit ethnozentrischer Überlegenheit. Wenn Menschen aus verschiedenen Kulturen interagieren, können auf vielen Ebenen Missverständnisse entstehen”<sup>1</sup>[12: 320].

Інтернаціоналізація професійного життя та глобалізація економіки ставлять перед науковцями, менеджерами, студентами та іншими соціальними групами людей абсолютно нові вимоги. Необхідність працювати у спільних підприємствах або багатонаціональних концернах, міжнародних проектах зобов'язує знати процеси міжкультурної комунікації і уміти вирішувати проблеми у полікультурній сфері взаємин. Зауважмо, що при цьому важливі насамперед не знання термінології або граматики іноземної мови, а знання про базові відмінності в комунікативній поведінці, зокрема, різноманітні форми звертання, формулювання мовних актів, наприклад, критики, вказівки та прохання або різноманітні стратегії ведення розмови [8: 48]. Не дивно, що в сучасних підручниках з ділового спілкування включено розділи про національні особливості спілкування та невербальні засоби комунікації в різних народів [1; 3; 4; 5; 7].

Дослідження міжкультурної комунікації, яке почалося у 80-их роках минулого століття, об'єднує різноманітні підходи (культурна антропологія, етнографія комунікації, контрастивна прагматика і т.д.), причому лише у незначній кількості наукових праць зосереджено увагу на дослідженні контактів носіїв німецької та української мов. Виник новий напрям досліджень, який Х. Вайнрих назвав ксеногерманістикою [цит. за: 6: 67]. У Німеччині проводять симпозиуми, конгреси, існує товариство міжкультурної германістики, перший конгрес якого відбувся 1987 року [6: 67].

Уважаємо, що ця проблема є досить актуальною, особливо з огляду на розширення співпраці в економічній та науковій ділянках різних країн.

До національно-культурних чинників, що впливають на процес міжкультурного спілкування, Ф. Бацевич [2: 253] відносить такі, що пов'язані з:

- 1) культурною традицією (дозволи і заборони у певній мовно-культурній спільноті на певні типи і різновиди спілкування; стереотипні ситуації спілкування, відтворювані типи комунікативних актів; етикетні характеристики універсальних актів спілкування (наприклад, формули привітання, прощання тощо); рольові та соціально-символічні особливості спілкування; номенклатура і функції мовних і текстових стереотипів, які використовуються у спілкуванні й відображені, зокрема, в пареміях; організація текстів);
- 2) соціальними чинниками і соціальними функціями спілкування (функціонально-стильові „підмови„; етикетні формули);
- 3) етнопсихологією (психолінгвістична організація мовної діяльності; номенклатура, функції та особливості проксемічних, кінестетичних і паралінгвальних засобів);
- 4) специфікою тезаурусної організації культурно-мовної спільноти (система традиційних образів, порівнянь, символічне вживання певних денотатів; система кінетичних засобів);
- 5) специфікою мови певної культурно-мовної спільноти (система стереотипів; система символів, образів тощо; структура текстів; етикетні форми; підмови і функціональна стилістика) та ін.

Геерт Гофстедє вбачав причини конфліктів міжкультурних взаємин у наявності різних типів культур, а існування самих культур, на його думку, базується на чотирьох вимірах: „дистанція влади”, „вимір індивідуалізму / колективізму”, „феміністичність / маскуліність” й „уникнення ризику”. Ці виміри науковець виділив [11: 328], опитавши співробітників компанії ІВМ, що працювали в 40 країнах. Основним для Гофстедє було питання про цінності, які важливі для роботи в тій чи іншій країні, а також ставлення співробітників до роботи.

Вимір „дистанція влади” показує, чи співробітники надають перевагу радше консультаціям один з одним (невелика дистанція влади, наприклад, серед працівників ІВМ в Скандинавії), чи керівник роздає вказівки (дистанція влади, наприклад, серед працівників ІВМ у Південній Америці, Азії).

Вимір індивідуалізму / колективізму стосується взаємин, які існують у суспільстві. У колективних культурах (наприклад, в арабських або в багатьох азійських країнах) перевагу надають особистим стосункам над роботою. Це означає, що при виникненні конфлікту намагаються гармонійно його вирішити.

Гофстедє називає Японію, Австрію, Італію, Швейцарію, США країнами з маскуліною культурою (оскільки для них характерні конкуренція як результат визнання, кар'єра, виклик), тоді як скандинавські, азійські та багато південноамериканських країн – феміністичними суспільствами (для них важливі стосунки з колегами по роботі, а також якість життя та співпраця).

Четвертим та центральним виміром, який виділяє Г. Гофстедє, є „уникнення ризику”. За допомогою цього виміру можна описати, наскільки люди певної культури відчують небезпеку через нестабільні ситуації й відповідно наскільки вони є негнучкими.

Ці чотири виміри характеризують, за Гофстеде, також мовну поведінку учасника певної культури. Людина, яка належить до культури колективного типу, наприклад, китаянка, оформлюватиме критику дуже непрямю, так що представник індивідуалістичної культури, наприклад, німець, не зрозуміє, що це була критика. І навпаки, китаєць сприйматиме німецьку прямоту за агресивність та невихованість. Це може призвести до непорозумінь і навіть конфліктів у стосунках і кінець кінцем ускладнити міжнародну співпрацю.

Доцент віденського університету Ренате Ратмайер, яка працює на факультеті славістики, досліджувала явище комунікації між слов'янськими та німецькомовними культурами [14].

Дослідниця описує приклад зустрічі одного українського літнього бізнесмена та австрійської спеціалістки у сфері інтернет-маркетингу. Бізнесмен дуже старанно намагався налагодити добрі стосунки зі своєю молодю партнеркою. Його приємно здивувала компетенція цієї молодшої жінки. У подальшій розмові він неодноразово наголошував, що інформатикою займаються не тільки симпатичні, а ще й серйозні жінки.

Для українців комунікативна стратегія їхнього співвітчизника, коли він робить компліменти жінці-бізнеспартнеру, очевидна і виражає лише ввічливість з його боку. Але австрійська колега сприйняла компліменти не як вияв вихованості, а навпаки, це викликало в неї роздратування та відчуття приниження. У неї виникло питання, чому бізнесмен дивується щодо компетентності жінок у професії і, по-друге, чи постало б взагалі питання щодо компетентності чоловіків у подібній ситуації.

Американський антрополог Е.Т. Холл [9: 23] розрізняє монохронні та поліхронні часові системи. Для людей, в яких є монохронне відчуття часу, типово, що вони роблять справи одна за одною, серйозно сприймають часові зобов'язання (зустрічі, розклад і т.д.), надають велику вагу пунктуальності, проте є не дуже гнучкими, чітко розрізняють службову та приватну сфери життя, сильно ідентифікуються зі своєю роботою і поважають приватну сферу інших. Для представників поліхромного відчуття часу характерно те, що вони не надають дуже великого значення часовим зобов'язанням, легко змінюють плани, а в ділових стосунках перевагу надають особистісним взаєминам.

Це загальновідоме і часто згадуване розрізнення між поліхронною та монохронною поведінкою дуже добре підходить для прикладу щодо ставлення до часу українців та австрійців. Так, з австрійської перспективи можна побачити, що для українців час і пунктуальність є досить відносними поняттями, а зустрічі та домовленості не завжди сприймаються як обов'язок [15: 338].

Це відмінне ставлення до часу виражається, окрім іншого, у процесі робочих консультацій: австрійська сторона бажає швидко взятися до справи, прийняти рішення, домовитися про нові зустрічі та завершити питання. Приватна частина контакту залишається поза цим процесом. Через цей принцип роботи поведінка в розмові з української сторони здається австрійцям дуже слабо структурованою. В австрійському сприйнятті українці говорять дуже багато, починають з тем, що не пов'язані з проблемою, яку необхідно обговорити, лише після довгих дискусій доходять до справи, часто повторюються і не так швидко приймають рішення.

У порівнянні обох культур поліхронне сприйняття часу українцями та монохронне у австрійців є типовим. Але не лише відмінні сприйняття часу ускладнюють міжкультурну комунікацію та співпрацю, а також етноцентрична інтерпретація, що зумовлює поведінку цих етносів [13].

Стереотипне уявлення, яке керує очікуванням щодо якоїсь певної поведінки іншої людини може спричинити (у випадку якщо ці очікування не здійснюються) непорозуміння. Так, часто трапляються ситуації, в яких „український партнер” орієнтується на „австрійську точність” і намагається вчасно з’явитися на зустріч. Австрійська сторона ж, проте, розраховує на те, що українці не дуже охоче „дивляться на годинник”, і не поспішає. Таким чином, „неорганізовані” українці приходять на зустріч вчасно, а „пунктуальні” австрійці запізнюються. Українська сторона розчаровується, а австрійцям стає незручно.

Для співпраці австрійців та українців важливо знати, що в обидвох культурах існує різне сприйняття ієрархії. Це пов’язано не лише з минулим [17: 33], але також з характерною рисою, яка стосується культурного виміру, а саме – владної дистанції. В Україні ієрархію можна побачити в повсякденному житті. Люди, які мають владу, мають багато привілеїв. Влада концентрується у небагатьох людей, і цей розподіл влади сприймається як передумова порядку. Цей факт у суспільстві сприймають як належне і навіть бажають такого стану справ. Велика владна дистанція в культурі – централістична організація держави.

В Австрії ієрархія має більш плоску структуру, яку сприймають радше як функціональний розподіл ролей. Як наслідок в Австрії наявний ширший розподіл відповідальності.

В австрійсько-українській співпраці ці відмінні сприйняття є фактором, який заважає успішній комунікації, наприклад, тоді, коли ведуть перемовини. Рішення в Україні приймають радше „на горі”, співробітники не беруть участі у процесі прийняття рішення. Це також є часто причиною браку (на нього також скаржиться австрійська сторона) власної ініціативи та відповідальності українських колег. Австрійські колеги мають більше відповідальності в рамках галузі, в якій виконують завдання, ніж співробітники відповідного рівня з української сторони. Через нерівні та відмінні обов’язки і права при прийнятті рішень на робочому рівні перемовини з українцями часто даремні, якщо не присутній найвищий керівник.

Сильна ієрархія світу працівників в Україні як наслідок порівняно високої владної дистанції виражається на робочому рівні також у відмінному ставленні до критики. Поради щодо покращення робочого процесу або інші в напрямку „догори” – навіть якщо вони мають дуже конструктивний характер – в Україні сприймають як образу і тому їх намагаються уникати. А критика в напрямку „вниз” містить сигнал покарання, здебільшого її сприймають дуже пасивно та терплять без заперечень. Існує загально визнаний „привілей” керівника сварити або хвалити співробітників і при цьому навіть не намагатися з’ясувати причин неправильної поведінки.

Необхідно згадати, що в Україні треба розраховувати на інший тип керівника. Український керівник, на відміну від австрійського, показує дистанцію до своїх співробітників набагато чіткіше, має авторитетний стиль управління, атрибути статусу,

такі як дорогий автомобіль, особистий водій, дуже великий кабінет, дорогі речі, і також охоче їх показує. Це все належить в Україні обов'язково до образу керівника і сигналізує про владу або вплив, що вже само собою зумовлює повагу з боку інших. Австрійського керівника однакового рівня з українським часто не можуть правильно визначити, він зазвичай залишається без належної уваги, бо не має відповідних символів влади. Українська концепція ролі „керівника” має також щодо співробітників деякі „засади”, які в Австрії розглядають радше як „безтактність”. Так, наприклад, з погляду австрійців, відкрита критика підлеглого грубим тоном та без поваги до його гідності служить підсиленню власного авторитету і вважається доказом спроби навести „порядок у справі” [16: 73].

Ця авторитарна свідомість не сприяє жодним чином власній ініціативі та конструктивній спільній праці. Завдання керівника виконують беззаперечно, часто існує певний страх пропонувати керівникам власні ідеї або пропозиції. Хоча між українськими колегами існують дуже дружні стосунки, проте значну частину в них займають також авторитарна свідомість та ієрархічне мислення.

Австрійцям перш за все впадає в очі відсутність власної ініціативи українських спеціалістів та брак відкритості при вирішенні проблем. На противагу цьому австрійські колеги помічають емоційну поведінку українців, як тільки зачепити їх особисто, а також вияв цікавості українських колег приватним життям [10: 19].

Українські бізнесмени виконують роботу без особливого стресу, навіть коли це кінцеві терміни. Якщо встановлюють певний час, до якого треба виконати завдання, то для українців уже зі самого початку зрозуміло, що його можа не дотримуватися.

Австрійських колег уважають дуже відкритими. Вони обговорюють проблеми і відверто критикують, що для українця є просто неймовірним. Критику українці сприймають більш особисто та не завжди відкрито говорять про проблеми.

У той час як австрійці чітко розрізняють професійну та приватну сфери життя, в українців ці кордони не такі чіткі. В Україні радше налагоджують дружні стосунки між колегами і саме ці дружні стосунки на роботі є важливими для українських колег, щоб сформувати атмосферу довіри. Не кожний контакт з колегою пов'язаний для українця з роботою.

Австрійці ж поводяться стриманіше. Довірлива атмосфера на роботі не обов'язково пов'язана для австрійських колег з дружною, але завжди з відкритим ставленням до проблем, з надійністю та чіткими цілями.

Ця дистанційованість австрійських колег справляє на українців враження неприступності та серйозності. Лише пізніше, через деякий час, австрієць стає розкутішим. Спроби українців дізнатися більше про особисте життя не завжди зрозумілі для австрійських колег. Буває, що австрієць, якщо дуже довго говорити з ним про особисту сферу, сприймає це як уникання роботи. Дружня поведінка між колегами може зробити робочу атмосферу приємнішою і водночас може також вести до проблем.

Австрійцям одразу впадає в очі українська гостинність, вона набагато перевершує звичну для австрійців гостинність. Українці планують для своїх гостей не лише звичайну вечірню програму з вечерею, а показують їм також околиці та різноманітні ресторанчики, запрошують їх на свята і навіть беруть до себе додому. Для українців важливо, щоб австрійці познайомилися з їхньою державою і вона їм сподобалась.

Австрійці також гостинні. Вони намагаються показати українським колегам місто або відвідати з ними нові ресторани. Проте в Австрії можна чітко відчувати розмежування професійного життя від особистого. Так, жоден австрієць не запросить українського колегу до себе додому або не відрекомендує його своїм друзям.

У той час, як добра співпраця між представниками різних культур веде до розвитку змішаної культури, тобто до створення команди, учасники якої розвивають високий ступінь культурної чутливості та компетенції в діях, налагодження контакту та співпраця між українськими та австрійськими інституціями залишається тяжким завданням.

Нерівномірний розподіл відповідальності (владні структури) і невідома кваліфікація персоналу, незрозумілі канали комунікації для передачі інформації, непрозорі структури управління на комунальному та регіональному рівні, відмінна (від австрійської) бюрократія – усе це ускладнює співпрацю з австрійцями, тобто, з погляду австрійців, умови для роботи в Україні „не оптимальні”.

Отже, для співпраці австрійців та українців важливим є знання про відмінне ментальне програмування щодо відчуття часу, владної дистанції та колективізму. Порівняння двох культур стосовно організації праці, проте, не відповідає на питання „ліпшої” ефективності праці одної або іншої сторони. Для досягнення цілі можна використовувати різноманітні шляхи. Слід виходити з того, що представники певного етносу в рамках власної культури є ефективнішими, ніж у чужій. Сприйняття іншого в міжкультурній контактній ситуації, як відомо, мало пов’язане з об’єктивністю, правдивістю та правильністю. Це завжди наші „культурні окуляри”, через які ми дивимося на світ та культуру інших.

1. *Афанасьєв І.* Діловий етикет. – К., 2001.
2. *Бацевич Ф. С.* Основи комунікативної лінгвістики. – К., 2004.
3. *Ботвіна Н.* Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування. – К., 2000.
4. *Загнітко А.П., Данилюк І.Г.* Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. – Донецьк, 2004.
5. *Кубрак О.В.* Етика ділового та повсякденного спілкування. – Суми, 2002.
6. *Трошина Н.Н.* Этносемантические и стилистические проблемы межкультурной коммуникации в деловой сфере // Проблемы этносемантики. Сб. научно-аналитических обзоров. – М., 1998. – С.66–85.
7. *Хміль Ф.І.* Ділове спілкування. – К., 2004.
8. *Casper-Hehne H.* Interkulturelle Kommunikation – Alte Einsichten, neue Perspektiven // Carola-Wilhelmina; Forschungsmagazin der Technischen Universität Braunschweig. – 2000. – № 2. – S. 48–51.
9. *Hall E.T., Mildred R.* Verborgene Signale. Über den Umgang mit Japanern. – Hamburg, 1985.
10. *Hnila A.* Ein Kulturvergleich mittels Kulturstandard // Hernsteiner: Fachzeitschrift für Managemententwicklung. – 2003. – № 1. – S. 18–22.
11. *Hofstede G.* Interkulturelle Zusammenarbeit: Kulturen – Organisationen – Management. – Wiesbaden, 1993.
12. *Levine R.* Eine Landkarte der Zeit. Wie Kulturen mit Zeit umgehen. – München, 2002.
13. *Loew R.* Zum Umgang mit Zeit in Wirtschaftskontakten in Osteuropa // TRANS. Internet-Zeitschrift für Kulturwissenschaften. – 2002. – № 14.
14. *Rathmayer R., Klingseis K.* Mechanismen des pragmatischen Transfers in der interkulturellen Wirtschaftskommunikation // Rainer/Stegu (Hg.) *Festschrift für Peter Schifko*. – Frankfurt/Main. – S. 175–185.

15. Rothlauf J. Interkulturelles Management. – München; Wien, 1999.
16. Rösch O. Stereotypisierung des Fremden. Auswirkungen in der Kommunikation // Wildenauer Schriftenreihe Interkulturelle Kommunikation. Band 4. – Berlin, 2000.
17. Yoosefi T., Thomas A. Beruflich in Russland. Trainingsprogramm für Manager, Fach- und Führungskräfte. – Göttingen, 2003.

## **PROBLEMS OF INTERCULTURAL COMMUNICATION IN THE AREA OF BUSINESS LANGUAGE**

**Michaela Kastinger, Oleksandra Antoniv**

*Paris Lodron University of Salzburg  
Lviv Ivan Franko National University*

The peculiarities of relations hierarchy, the sense of time, professional and private life delimitation, institutional cooperation in the area of business relations between Ukrainians and Austrians are analysed. Causes leading to misunderstandings in intercultural relations are defined.

*Key words:* intercultural communication, cultural dimension, business relations.