

Отримано: 10 березня 2018 р.

Прорецензовано: 15 березня 2018 р.

Прийнято до друку: 19 березня 2018 р.

e-mail: alla.kapusch@gmail.com

DOI: 10.25264/2519-2558-2018-1(69)/1-178-180

Капуш А. В. Роль іншомовної комунікативної компетенції у попередженні невдач у міжкультурному діловому спілкуванні. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»: серія «Філологія»*. Острог: Вид-во НаУОА, 2018. Вип. 1(69), ч. 1, березень. С. 178–180.

УДК: 378.147

**Капуш Алла Володимирівна,**

*Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана, м. Київ*

## РОЛЬ ІНШОМОВНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ У ПОПЕРЕДЖЕННІ НЕВДАЧ У МІЖКУЛЬТУРНОМУ ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

*Статтю присвячено проблемі формування іншомовної комунікативної компетенції у студентів-економістів з метою запобігання комунікативним невдачам у їхній майбутній професійній діяльності. Розглядається проблема комунікативних невдач у міжкультурному діловому середовищі, аналізуються їх суть та причини, дається огляд актуальних публікацій з даної проблематики, описуються деякі відмінності у поведінці німців та українців, обумовлені впливом мовних та культурних чинників.*

**Ключові слова:** іншомовна комунікативна компетенція, міжкультурна комунікація, мовні та культурні чинники, комунікативна невдача, ділове спілкування, мовленнєвий етикет.

**Капуш Алла Владимировна,**

*Киевский национальный экономический университет имени Вадима Гетьмана, г. Киев*

## РОЛЬ ИНОЯЗЫЧНОЙ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦИИ В ПРЕДУПРЕЖДЕНИИ НЕУДАЧ В МЕЖКУЛЬТУРНОМ ДІЛОВОМ ОБЩЕНИИ

*Статья посвящена проблеме формирования иноязычной коммуникативной компетенции у студентов-экономистов с целью предупреждения коммуникативных неудач в их будущей профессиональной деятельности. Рассматривается проблема коммуникативных неудач в межкультурной деловой среде, анализируются их суть и причины, дается обзор актуальных публикаций по данной проблематике, описываются некоторые отличия в поведении немцев и украинцев, обусловленные влиянием языковых и культурных факторов.*

**Ключевые слова:** иноязычная коммуникативная компетенция, межкультурная коммуникация, языковые и культурные факторы, коммуникативная неудача, деловое общение, речевой этикет.

**Alla Kapush,**

*Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman, m. Kiev*

## THE ROLE OF COMMUNICATIVE COMPETENCE IN THE FAILURE PREVENTION IN INTERCULTURAL BUSINESS COMMUNICATION

*The article argues the necessity of foreign language communicative competence formation of students in Economics to prevent their communicative failures in their future professional activities. In modern society language communication is influenced by a range of factors (social, language, cultural, psychological, etc.) that sometimes complicate the process of communication and exchange of information. The effects of misunderstanding between interlocutors in business communication are not only frustration and mutual accusation, but also the loss of a company's image, diminishing of the previous achievements, violation of an agreement, and, the worst, disruption to the further development of business contacts. The formation of foreign language communicative competence of prospective business partners will help to prevent such misunderstandings or overcome their negative effects. The article deals with the problem of communicative failures in intercultural business environment, analyses their essence and reasons, gives a detailed review of scientific publications on the topical issue. It offers a description of the differences in the behavior of Germans and Ukrainians, due to the influence of the linguistic and cultural factors. The description of the communicative behavior of the representatives of Ukrainian and German cultural communities, comparison of their typical models, peculiarities of German and Ukrainian speech and business etiquette and nonverbal communication, etc. reveal the national peculiarities of the communication.*

**Key words:** foreign language communicative competence, intercultural communication, linguistic and cultural factors, communicative failure, business communication, speech etiquette.

**Постановка проблеми.** Комунікація є невід'ємною складовою життя людського суспільства та запорукою його нормального функціонування. Проте комунікація далеко не завжди буває успішною, через що партнерам не вдається досягнути мети спілкування. Особливо прикрими є наслідки непорозуміння між партнерами по комунікації у сфері ділового спілкування, оскільки вони зумовлюють не лише розчарування та взаємні звинувачення, але і призводять до значних іміджевих втрат компанії, нівелюють досягнення попередніх домовленостей і кооперації та, у найгіршому випадку, можуть призвести до зриву подальшого розвитку бізнес-контактів. Формування міжкультурної комунікативної компетенції у потенційних бізнес-партнерів допоможе попередити такі непорозуміння або ж подолати їхні негативні наслідки.

**Огляд останніх досліджень і публікацій з проблеми.** Протягом останніх років різні аспекти проблематики комунікативних невдач, у тому числі в міжкультурному середовищі, висвітлювалися у роботах вітчизняних вчених (Ф. Бацевич, О. Яшенкова), у тому числі у ситуації міжкультурного спілкування представників англосовітської та неанглосовітської культур англійською мовою (М. Котов) та зарубіжних дослідників (L. Fink, S. Gruttauer, A. Thomas, A. Erll, M. Gymnich, S. Schroll-Machl). Про актуальність проблеми комунікативних невдач різних типів у міжкультурному спілкуванні свідчить також значна кількість публікацій у ЗМІ (N. Brodbeck, Ch. Kammerer), які покликані допомогти учасникам міжкультурного діалогу усвідомити суть національної специфіки поведінки їхніх партнерів та дати практичні поради щодо знаходження дієвих стратегій ділового спілкування.

**Завданням** даного дослідження є подальше вивчення та аналіз проблеми комунікативних невдач у міжкультурному бізнес-середовищі та формулювання пропозицій щодо розвитку іншомовної комунікативної компетенції у студентів-економістів, як майбутніх учасників міжнародної економічної співпраці.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Мовна комунікація відбувається під впливом цілої низки чинників (соціальних, мовних, культурних, психологічних тощо), які іноді ускладнюють процес передачі інформації та обміну нею. У лінгвістиці та теорії комунікації на позначення різного типу непорозумінь під час спілкування зазвичай використовують термін «комунікативна невдача», під яким розуміють «негативний результат комунікації (спілкування), недосягнення адресантом комунікативної мети та прагматичних спрямувань, а також відсутність взаєморозуміння та згоди між комунікантами» [4, с. 180]. Ф. Бацевич позначає ситуацію неуспішної комунікації терміном «комунікативна девіація», та вказує, що причиною її є недостатня комунікативна компетенція адресанта: недотримання правил, максим, постулатів, конвенцій комунікативного кодексу [1, с. 339]. Комунікативні невдачі призводять до повного або часткового нерозуміння повідомлення адресанта, яке крім того ж може супроводжуватися образою, подивом чи роздратуванням партнера по комунікації. Їх причиною часто є вплив культурних чинників, які впливають на процес комунікації, його складові, на принципи і правила спілкування. Як показує досвід, у ситуаціях, де колеги різних національностей спільно працюють над одним проектом, досить легко можуть виникнути непорозуміння. Особливо прикрим є те, що подібні ситуації трапляються всупереч найкращим намірам обох сторін та їхньому безумовному бажанню успішної співпраці. В німецькій мові у таких випадках використовують вираз «*ins Fettnäpfchen treten*» (дослівно «вступити у горщик з жиром»), який з'явився у XIX ст. У тогочасних селянських оселях в кухні завжди стояв горщик з жиром для змащування чобіт. Якщо хтось із необачності вступав у нього, жир розносився по всьому дому, а прибирати його було малоприємним заняттям. У сучасній німецькій мові вираз «*ins Fettnäpfchen treten*» вживається у значенні «ненавмисне образити кого-небудь», у ситуації, яка може легко трапитися та мати неприємні наслідки.

Ф. Бацевич, посилаючись на результати спостережень мовознавця Д. Гуднова, наводить досить детальну класифікацію невдач у міжкультурній комунікації. Вона, у свою чергу складається із семіотичної класифікації (принципи володіння / неволодіння іноземною мовою як знаковою системою) та лінгвістичної і лінгвокультурної класифікації (рівні мовної системи та вплив лінгвокультурних чинників) [1, с. 298].

Про актуальність проблеми комунікативних невдач у діловому спілкуванні свідчить той факт, що у Німеччині в останні роки все більшої популярності набуває медіація або посередництво у сфері економіки (Wirtschaftsmediation), яка полягає у залученні спеціальних експертів до вирішення конфліктних ситуацій у сфері бізнесу, насамперед тих, які виникли на основі міжкультурних відмінностей партнерів [5]. Проте вирішенню таких проблем може зарадити не лише фахівець, але і вчасне та ефективне формування міжкультурної комунікативної компетенції у майбутніх партнерів по співпраці. Потрапляючи в інше культурно-мовне середовище, комуніканти опиняються у світі інших цінностей та законів спілкування. Тому, навіть добре оволодівши лексику та граматику мови своїх іноземних бізнес-партнерів, неможливо повністю уникнути комунікативних невдач, якщо не враховувати цей факт та продовжувати діяти у системі координат рідної культури. На позначення загальноприйнятих у певному суспільстві та культурному середовищі норм поведінки та інтеракції у фаховій літературі використовують термін «культурні стандарти». Культурні стандарти пропонують членам культурної спільноти систему орієнтирів для власної поведінки та дають можливість вирішити, яка поведінка інших є нормальною, типовою, може вважатися прийнятною, а який тип поведінки необхідно відхилити [7, с. 12; 9, с. 28]. Порушення норм поведінки, що приписуються культурними стандартами іншого суспільства, є однією з головних причин комунікативних невдач у процесі міжкультурного ділового спілкування. Саме тому однією з цілей занять з німецької мови за професійним спрямуванням має бути формування іншомовної комунікативної компетенції як «сукупності навичок, умінь та знань, яка дозволяє навчатися, працювати і спілкуватися в багатонаціональному суспільстві і досягати у рівноправному діалозі взаєморозуміння та взаємодії з представниками інших культур» [3, с. 10]. А. Ерль та М. Гюмніх розглядають прагматично-комунікативну компетенцію як одну із трьох, тісно між собою пов'язаних складових міжкультурної компетенції (поряд з когнітивною та афективною компетенцією) і розуміють під нею вміння використовувати належні комунікативні зразки та дієві стратегії вирішення конфліктів [6, с. 14].

Виявлення національно-культурної специфіки спілкування відбувається через опис комунікативної поведінки представників іншої культурної спільноти та зіставлення типових моделей поведінки, прийнятих в обох культурах. Щоб запобігти непорозумінням у міжкультурному спілкуванні, студенти-економісти, поряд з формуванням іншомовної компетенції, повинні отримати знання щодо особливостей німецького мовленнєвого та ділового етикету, невербальної комунікації тощо.

Національні та культурні чинники впливають на невербальні складові спілкування (міміка, жести, постава, проксемика), що можна спостерігати у типових ситуаціях спілкування. Напр., на відміну від українців, німці, зазвичай, частіше посміхаються незнайомим людям та, коли заходять у приміщення, вітаються з присутніми там людьми, навіть, якщо вони їм незнайомі. При цьому німці, як правило, не передбачають продовження розмови та знайомства. Інша поведінка може сприйматися як прояв неввічливості та недружнього ставлення до інших. У Німеччині при знайомстві чи привітанні прийнято тиснути руку не лише чоловікам, але і жінкам, що є (поки що) незвичним для України. Однак необхідно пам'ятати про це правило німецького етикету, оскільки його недотримання може бути розцінено німецькими жінками як образа та дискримінація. Дякуючи оратору за цікавий виступ, німецькі слухачі стукають пальцями по столу, у той час як в українців прийнято висловлювати подяку аплодисментами.

На відміну від України, у Німеччині та Австрії у письмовій діловій комунікації потрібно вказувати титули, звання, наукові ступені адресатів, оскільки вони є практично частиною імені особи, а недотримання цього правила є «етикетною» помилкою. В той же час німецькі партнери, орієнтуючись на етикетні правила своєї мови, звертаються до українських колег, вживаючи лише форму імені, часто у зменшувальній формі (*Anatoly, Dima, Galja*) та часто віддають перевагу звертанням на «ти». Такі форми звертання в жодному випадку не є ознакою неповаги, хоча і суперечать нормам українського ділового етикету, згідно якого до інших потрібно звертатися по імені та по батькові.

У німців форми привітання при зустрічі та встановленні контакту мають більш формальний характер, так само як відповідь на запитання «Як справи?», яка не передбачає розгорнутої відповіді про стан речей, скарг тощо, як це прийнято в

українців. На відміну від українців, німці не схильні поєднувати особисті та ділові взаємини, детально розпитувати партнерів про справи, які не стосуються безпосередньо теми ділового спілкування. Вони добре готуються до ділової зустрічі та відразу переходять до суті справи, очікуючи цього ж і від партнера. Представниками інших народів це може сприйматися як холодність, надзвичайний прагматизм та неповага.

Українці, навпаки, схильні до розгорнутих висловлювань, у них часто відсутня сегментація комунікативних сфер та чітка тематична диференціація. Тому навіть в офіційному спілкуванні вони можуть відхилитися від безпосередньої теми розмови, проводити різні паралелі, ставити прямі питання, наприклад, про родинний стан співрозмовника, його політичні та інші вподобання, рівень доходів тощо. В той же час, як визнають німецькі автори, певні особливості поведінки німців теж можуть неприємно дивувати та навіть шокувати представників інших народів [8].

Перелік міжкультурних відмінностей, які можуть стати причиною комунікативних невдач, можна продовжувати, адже комунікація є багаторівневим складним процесом, який залежить від впливу різноманітних чинників. Цікавою є також думка М. Котова про те, що за потенціалом комунікативна невдача не є виключно негативним феноменом, адже у залежності від актуального ситуативного контексту може і стимулювати комунікантів до більш інтенсифікованої взаємодії, а використання продуцентом інтенсифіковано-стереотипних комунікативних компонентів (як вербальних, так і невербальних) має потенціал у плані створення гумористичного ефекту для спостерігача чи реципієнта [2, с. 59].

**Висновки з дослідження та перспективи.** Дослідження комунікативних перешкод та типів комунікативних невдач у міжкультурній комунікації допомагає знайти шляхи оптимізації міжнародної співпраці та має прикладне значення для викладання ділової іноземної мови для студентів-економістів, оскільки сприяє формуванню іншомовної комунікативної компетенції, яка виходить далеко за межі лише володіння мовою. Для запобігання комунікативним невдачам у міжкультурному діловому спілкуванні необхідно вивчати не лише структуру іноземної мови, але й менталітет, культуру та традиції народу. Вважаємо доцільним створення з навчальною метою спеціального практикуму з кейсовими завданнями, у яких були б описані типові ситуації комунікативних невдач у міжкультурній діловій комунікації між українцями та іноземцями. Опрацювання таких завдань, аналіз запропонованих ситуацій можуть стати ефективним засобом для формування іншомовної комунікативної компетенції студентів.

#### **Література:**

1. Бацевич Ф. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Ф. Бацевич. – 2-ге вид., доп. – К.: ВЦ «Академія», 209. – 376 с.
2. Котов М. Комунікативна невдача у ситуації міжкультурного спілкування / М. Котов // Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія «Філологія». – 2013. – Вип. 74. № 1052. – С. 55-59.
3. Рамкова Програма з німецької мови для професійного спілкування для вищих навчальних закладів України. Колектив авторів: Амеліна С.М., Аззоліні Л.С. та ін. – К.: Ленвіт, 2006. – 90 с.
4. Яшенкова О. Основи теорії мовної комунікації: навч. посіб. / О. Яшенкова. – К.: ВЦ «Академія», 2010. – 312 с.
5. Brodbeck N. Kollegenaus unterschiedlichen Nationen: Trittsinterkulturelle Fettnäpfchen [Електронний ресурс] / N. Brodbeck – Режим доступу до ресурсу: <http://www.faz.net/aktuell/beruf-chance/beruf/kollegen-aus-unterschiedlichen-nationen-tritt-ins-interkulturelle-fettnaepfchen-11576832-p2.html>
6. Erll A., Gymnich M. Interkulturelle Kompetenzen. Erfolgreich kommunizieren zwischen den Kulturen / A. Erll, M. Gymnich – Stuttgart: Klett, 2013. – 180 S.
7. Fink L., Gruttauer S., Thomas A. Beruflich in der Ukraine. Trainingsprogramm für Manager, Fach- und Führungskräfte / L. Fink, S. Gruttauer, A. Thomas – Göttingen: Vandenhoeck & Rupprecht, 2009. – 178 S.
8. Kammerer Ch. Wenn Deutsche reisen: Immer rein in den Fettnapf [Електронний ресурс] / Ch. Kammerer – Режим доступу до джерела: <https://wize.life/themen/kategorie/kultur/artikel/12923/wenn-deutsche-reisen-immer-rein-in-den-fettnapf>
9. Schroll-Machl S. Die Deutschen – Wir Deutsche. Fremdwahrnehmung und Selbstsicht im Berufsleben / S. Schroll-Machl – Göttingen: Vandenhoeck & Rupprecht, 2007. – 227 S.