

Komunikacja interkulturowa na zajęciach z języka specjalistycznego

JOANNA KIC-DRGAS

Różnorodność kulturowa będąca wynikiem wszechobecnej globalizacji jest faktem, który można zaobserwować na każdym kroku w życiu codziennym i zawodowym. W niniejszym artykule został podjęty temat tego, w jakim stopniu dialog interkulturowy ma wpływ na życie zawodowe oraz w jaki sposób można przygotować studentów – przyszłych pracowników do funkcjonowania w zróżnicowanym kulturowo środowisku pracy.

Rosnąca liczba inwestorów niemieckich na polskim rynku, a także możliwości zawodowe, które zwiększyła mobilność pracowników, skłaniają do refleksji nad tym, jak przyszłych pracowników przygotować do zmieniających się wymagań rynku pracy. Oprócz niezbędnych kompetencji językowych, które w dzisiejszym świecie warto silnie wyspecjalizować w kierunku danego obszaru zawodowego, kluczową potrzebą może okazać się zrozumienie obcej kultury i, co się z tym wiąże, umiejętność rozpoznawania oczekiwań innych. Obszar komunikacji interkulturowej może być bliższy studentom kierunków filologicznych, odleglejszy – dla studentów innych kierunków. Zagadnienia komunikacji interkulturowej w biznesie natomiast będą z pewnością stanowić wyzwanie dla obu tych grup. Rozważania podjęte w niniejszym artykule dotyczą następujących zagadnień:

- Na czym polegają różnice interkulturowe między Polakami i Niemcami w sferze zawodowej?
- W jaki sposób można przygotować/uwrażliwić przyszłych pracowników do funkcjonowania w środowisku dwukulturowym (polsko-niemieckim)?
- Jak treści interkulturowe można zintegrować z tematyką zajęć z języka obcego do celów zawodowych?

Wymiary kultury według Hofstede'a a nauczanie języka obcego

Mimo upływu lat dla wielu badaczy podstawą pozwalającą na dokonywanie analiz dotyczących różnorodności

kulturowej są tzw. wymiary kultury wyodrębnione i opisane przez Geerta Hofstede'a w 1980 r. Przeanalizował on zachowanie pracowników IBM mówiących 20 różnymi językami. Badania, które przeprowadził, nie miały na celu opisu naukowego, a były jedynie *efektem poszukiwań makrowskaźników do olbrzymiej bazy danych* (Boski 2010:91). Tym bardziej analiza zebranych danych pozwala na wyciągnięcie pragmatycznych wniosków, które wciąż znajdują zastosowanie w różnych obszarach. Hofstede (2007) wyodrębnił następujące wymiary kulturowe:

- dystans władzy;
- kolektywizm a indywidualizm;
- kobiecość a męskość;
- unikanie niepewności.

W dalszych badaniach dodał jeszcze jeden, piąty, wymiar kulturowy: orientację długo- i krótkoterminową. Każda z wymienionych cech (omówiona w dalszej części artykułu) ma wpływ na procesy wewnątrz i na zewnątrz przedsiębiorstwa i, co jest z tym związane, każda z nich ma wpływ na komunikację w przedsiębiorstwie.

Dystans władzy

Wymiar ten wskazuje na stosunek ludzi do nierówności (hierarchiczności) w społeczeństwach. Władza jest udziałem nielicznych, a jej wyrazem mogą być stosunki w miejscach takich jak szkoła czy miejsce pracy. Hofstede (2007:59-62) wskazuje kraje z dużym i małym dystansem władzy. Analizując sytuacje zawodowe, bardzo łatwo można zaobserwować różnice w podejściu podwładnych

do przełożonych w obu przypadkach. W krajach o małym dystansie do władzy podwładny konsultuje z przełożonym swoje wątpliwości, pomysły czy decyzje, radzi się go, ale także wskazuje na niedociągnięcia i proponuje nowe rozwiązania. To podejście bardzo wyraźnie można zaobserwować w krajach niemieckojęzycznych, w których na porządku dziennym jest używanie w dużych koncernach międzynarodowych formy „ty” w zwracaniu się do wszystkich pracowników, także przełożonych, co z kolei dla niektórych polskich pracowników w filiach koncernów założonych w Polsce może stanowić problem i nie przychodzi automatycznie. Przykład to pytanie jednej ze słuchaczek kursu języka specjalistycznego prowadzonego na UAM, pracującej dla dużego niemieckiego koncernu, po przyjeździe nowego niemieckiego przełożonego działu: *Czy ja powinnam mówić mu na „ty”?* W firmie obowiązuje zasada zwracania się na „ty”, jednak w stosunku do nowego przełożonego (który ma stopień doktora) pracownica ma wątpliwości, co wskazuje na silnie zakorzeniony dystans do władzy.

Polska, mimo że nie spełniała wstępnie założeń postawionych przez Hofstede (2007:58-59) do opracowania klasyfikacji, zaliczana jest do krajów o dużym dystansie do władzy, o czym świadczy powyższy przykład. W związku z tym inny też jest sposób krytyki, co bardzo często doprowadza do konfliktów w zespołach międzynarodowych. Niemcy krytykują w sposób bezpośredni, rzeczowy, co Polakom może się wydawać obcesowe i często wręcz niegrzeczne. W Polsce unika się krytyki wprost, oczekiwane jest raczej „łagodne” przejście do tematu niż bezpośrednia krytyka.

Implikacje dydaktyczne

Okazuje się, że w rzeczywistości zawodowej brak wiedzy interkulturowej może przyczynić się do sporego rozczarowania lub frustracji wśród młodych pracowników, zatem dużym ułatwieniem na starcie kariery zawodowej byłaby wiedza na temat funkcjonowania w obliczu różnorodności kultur. Jednocześnie, z obawy przed brakiem zrozumienia bądź oceną zachowania jako „niewłaściwego”, polscy pracownicy mogą bać się zgłaszać własne pomysły czy ulepszenia w międzynarodowych projektach.

Nie wystarczy jednak tylko wiedza teoretyczna, aby różnice interkulturowe zauważyć i zrozumieć – dużym ułatwieniem jest umiejętność zastosowania posiadanej wiedzy w praktyce. Zajęcia z języka specjalistycznego powinny zatem służyć uwrażliwieniu przyszłych pracowników na oczekiwania i sposób funkcjonowania zagranicznych koncernów.

Przykłady ćwiczeń umożliwiających podniesienie kompetencji interkulturowej w biznesie w kontekście omawianego dystansu do władzy, które mogą być zrealizowane na zajęciach z języka specjalistycznego, to m.in.:

- zapoznanie ze strukturami leksykalnymi w danym języku typowymi do wyrażania krytyki, prezentowania oczekiwań, wysuwania propozycji;
- analiza porównawcza sposobu wyrażania krytyki na autentycznych przykładach pochodzących ze środowiska zawodowego, które różnią się znacznie od sytuacji w życiu codziennym; dużym ułatwieniem mogą tu być materiały dostępne w Internecie¹;
- symulowanie sytuacji wymagających od uczestników wyrażenia krytyki czy zaprezentowania własnego postrzegania określonego stanowiska w języku obcym.

Nauka języka powinna być połączona z nauką o kulturze danego kraju oraz mentalności jego mieszkańców, dlatego uwzględnienie różnic interkulturowych w programie nauczania języka specjalistycznego jest nieodzowne.

Kolektywizm a indywidualizm

Kolejny wymiar kultury to podejście do indywidualizmu i kolektywizmu, charakteryzujących relacje między jednostką a społeczeństwem. Krukowska (2012:11) wskazuje na dualizm polskiej kultury. Z jednej strony, Polacy to społeczność pielęgnująca bardzo silnie więzi rodzinne, z drugiej strony, zwłaszcza młode pokolenie charakteryzuje coraz silniejszy indywidualizm, przejawiający się potrzebą niezależności (oddzielne mieszkanie, praca w mieście innym niż rodzinne). Niemcy są społeczeństwem o dużym indywidualizmie w życiu prywatnym. Jednocześnie w obu krajach na polu zawodowym niezbędna jest współpraca w zespole, gdyż taki model pracy coraz częściej narzucają międzynarodowe standardy. Choć w Polsce praca zespołowa jest wymagana już na etapie studiów, to cały czas podział ról i odpowiedzialność w obrębie zespołu stanowi dla polskich studentów spore wyzwanie, podczas gdy niemieccy studenci przyzwyczajani są do pracy w grupie już od najmłodszych lat.

Implikacje dydaktyczne

Niewątpliwie warto podkreślić rolę pracy w zespole także na zajęciach z języka obcego do celów zawodowych, przy czym dobrze, gdy taka praca nie ogranicza się tylko do wykonania zadania powierzonego przez prowadzącego, ale także uwzględni refleksje po zakończeniu projektu.

1 Np. materiał zamieszczony na stronie Goethe Institut <www.goethe.de/de/spr/mag/20436211.html> [dostęp 20.08.2017]

Zajęcia z języka obcego do celów zawodowych są realizowane zarówno w formie lektoratów na uczelniach technicznych, ekonomicznych i medycznych oraz w profilowanych szkołach ponadgimnazjalnych, jak i w formie całych bloków dla studentów filologii. Ich organizacja i przygotowanie stanowi nie lada wyzwanie, choćby ze względu na pierwiastek wiedzy specjalistycznej, która z definicji wpisuje się w używanie, a co za tym idzie, nauczanie języka specjalistycznego. Aktualnie powoływane są interdyscyplinarne, międzywydziałowe zespoły, które wspierają działania lektoratów czy poszczególnych zakładów zajmujących się dydaktyką języków specjalistycznych, po to, aby umożliwić studentom jednoczesne nabywanie wiedzy językowej i specjalistycznej. Właśnie w takim kontekście praca zespołowa ma olbrzymie znaczenie, a różnego typu projekty umożliwiają nie tylko rozwijanie umiejętności współpracy, ale także wzajemne korzystanie z wiedzy².

Aby jeszcze lepiej przygotować studentów do pracy w zespole, można wprowadzać elementy pracy projektowej, która wymaga także samodzielnego poszukiwania wiedzy w danym obszarze, tak by każda z osób w zespole stała się swoistym ekspertem w danej dziedzinie. Tylko wówczas, pracując nad wspólnym projektem, np. nad przygotowaniem kampanii reklamowej produktu lub opracowaniem strategii rozwoju firmy, każdy z członków zespołu jest w równym stopniu zaangażowany w działania całej grupy. Przykładowo: jedna osoba staje się specjalistą ds. finansów i opracowuje optymalny plan wydatków na kampanię reklamową, inna wciela się w specjalistę ds. mediów zgłębiającego tajniki rodzajów i skuteczności reklam.

Po raz kolejny warto podkreślić, że sama praca w grupie nie wystarczy, bo najważniejsze jest to, aby wyciągnąć z tej pracy konstruktywne wnioski. Na zajęciach z języka obcego można np. zainicjować dyskusję na temat plusów i minusów pracy w zespole i wspólnie określić wskazówki, jak taką pracę można usprawnić. Im szybciej młodzi ludzie zostaną przygotowani do efektywnej pracy w zespole, tym łatwiej przyjdzie im to w zawodowej przyszłości.

Indywidualizm i kolektywizm uwydatnia się bardzo wyraźnie w sytuacjach konfliktowych. Pracownicy niemieccy nie obawiają się w sytuacjach konfliktowych otwarcie wyrażać własnego zdania, są asertywni i bezpośredni. Ponadto uważają, że *otwarta dyskusja wokół konfliktu sprzyja porozumieniu* (Garlacz-Sobczyk 2013:35). To także jest ciekawy materiał do ćwiczeń na zajęciach z języka specjalistycznego, zarówno w formie analizy, jak i symulacji działań studentów w sytuacji konfliktu.

Kobiecość a męskość

W każdej kulturze można wyodrębnić kwestie męskości i kobiecości. Kultura męskości charakteryzuje się rywalizacją, walką, przedsiębiorczością, asertywnością, niezależnością w podejmowaniu decyzji (tzw. umiejętności twarde). Kulturę kobiecą cechuje łagodność, solidarność, opiekuńczość i współpraca.

Męskość to cecha społeczeństw, w których role społeczne związane z płcią są klarownie określone, to znaczy od mężczyzn oczekuje się asertywności, twardości i nakierowania na sukces materialny, natomiast od kobiet skromności, czułości i troskliwości o jakość życia. Kobiecość charakteryzuje te społeczeństwa, w których role społeczne obu płci wzajemnie się przenikają, to znaczy zarówno od mężczyzn, jak i od kobiet oczekuje się skromności, czułości i troski o jakość życia (Hofstede 2007:133).

Zarówno Niemcy, jak i Polska zaliczane są do krajów męskich (Garlacz-Sobczyk 2013:38). Także w sferze zawodowej te cechy są bardzo silnie zauważalne. W Polsce męskość wynika z tradycji silnie zakorzenionych w kulturze, z długo funkcjonującego modelu, z mężczyzną jako osobą, która lepiej zarabia i poświęca się karierze zawodowej, i kobietą poświęcającą się życiu rodzinnemu i wychowaniu dzieci. Mimo stopniowych zmian nadal liczba mężczyzn zajmujących w Polsce stanowiska kierownicze znacznie przewyższa liczbę kobiet.

Implikacje dydaktyczne

Temat kobiecości i męskości w kulturze to także bardzo ciekawy bodziec do dyskusji na zajęciach z języka specjalistycznego. Z jednej strony, temat ten przybliża problem, który nie zawsze poruszany jest w trakcie studiów, z drugiej – pozwala studentom na wyrobienie sobie opinii dotyczącej tego zagadnienia. Ważną częścią zajęć może być refleksja na temat zmiany stanu rzeczy oraz przeanalizowanie skuteczności określonych środków prawnych (np. parytetów) w Polsce i Niemczech, służących zwiększeniu szans kobiet na polu pracy zawodowej.

Dobrym rozwiązaniem byłaby tu praca projektowa oparta na analizie danych i zebranych informacji, które mogą posłużyć do analizy istniejącej sytuacji oraz poszukiwania możliwych środków zapobiegających dyskryminacji. Temat męskości i kobiecości w kulturze to także dobry powód, aby przeanalizować dane statystyczne i zaznajomić studentów z opisem statystyk, który to temat z pewnością przyda się w różnych kontekstach zawodowych.

2 Taki projekt, o nazwie CLILiG, realizowany jest przez Politechnikę Poznańską. Informacje na stronie: <http://www.clc.put.poznan.pl/PL-H46/uni-clilig.html>

Unikanie niepewności

Hofstede (2007:181) charakteryzuje ten wymiar jako *stopień zagrożenia odczuwany przez członków danej kultury w obliczu sytuacji nowych czy niepewnych. Uczucie to wyraża się między innymi stresem i potrzebą przewidywalności, która może być zaspokojona przez wszystkiego rodzaju prawa, przepisy i zwyczaje*. Zbyt duży stan niepewności społecznej powoduje niepokój, częściowo skutki niepewności minimalizowane są przez zastosowanie technologii, prawa czy religii, co ma na celu wprowadzenie reguł pozwalających na określoną przewidywalność. Kraje o niskim stopniu unikania niepewności charakteryzują się większą tolerancją i otwartością na innych, łatwo akceptowane są zmiany i innowacje. Z kolei w krajach o wysokim stopniu unikania niepewności ważną rolę odgrywa tradycja, etyka pracy i jasne procedury, regulaminy; występuje także przywiązanie do sztywnych norm językowych i formułek grzecznościowych na każdą okazję. Wyniki badań wskazują, że w społeczeństwach o wysokim stopniu unikania niepewności ludzie będą czuli się niepewnie w sytuacjach negocjacyjnych bez jasno określonych reguł (Lewicki, Saunders, Barry, Minton 2005).

Według Hofstede, Niemcy to kraj o średnim stopniu unikania niepewności. Oznacza to wiele mniejsze przywiązanie do regulaminów i zachowania określonych procedur, niż to jest przyjęte w Polsce, którą badacz zaliczył do krajów o stosunkowo wysokim stopniu unikania niepewności. Warto tu jednak nadmienić, że badanie przeprowadzone przez Bartosik-Purgat i Schroeder wskazuje na swoistą niejednorodność polskiego społeczeństwa:

Polacy nie lubią żadnych pisanych i niepisanych reguł i zasad, którym należy się podporządkować i ich przestrzegać, tkwi bowiem w nich natura buntownicza, nie lubiąca formalizacji i standaryzacji. Stąd starsze osoby, pamiętające bardzo dobrze przeszłość, nie do końca przyzwyczyły się do nowych warunków demokracji, kapitalizmu i wolnego rynku i cechują się jeszcze elementami wysokiego stopnia unikania niepewności. Odwrotnie jest w przypadku młodego pokolenia, które znacznie łatwiej przystosowało się do nowych warunków (2007:215).

Implikacje dydaktyczne

Jednym z możliwych sposobów przećwiczenia opisanego wymiaru kultury będą symulacje czy ćwiczenia typu *role play* (ćwiczenia w parach ze ściśle określonym opisem reprezentowanego stanowiska w danej sprawie dla każdej z osób, tak by druga nie wiedziała, jaki punkt widzenia ma strona przeciwna; wspólny jest tylko i wyłącznie opis działania), np.:

W polskim oddziale niemieckiej fabryki części samochodowych niemiecki menedżer chce szybko wprowadzić innowację dotyczącą procesu produkcyjnego, która pozwoliłaby na oszczędność surowca. Główny technolog (Polak z wieloletnim stażem pracy) nie chce się zdecydować na wprowadzenie innowacji, dopóki ta nie zostanie zbadana, przetestowana i opisana w określonych procedurach, co na pewno bardzo wydłuży czas wprowadzania zmian.

lub:

W niemieckiej firmie programistycznej młody szef przekonuje do wprowadzenia w nowym projekcie nowoczesnej metody budowy oprogramowania według metodyki eXtreme Programming. Metodyka ma na celu tworzenie małych i średnich „projektów wysokiego ryzyka”, czyli takich, w których nie do końca wiadomo, co się tak naprawdę robi i jak to prawidłowo zrobić. Polski programista próbuje przekonać szefa, że w przypadku oprogramowania dla szpitali należy oprzeć się na sprawdzonych metodykach, jak np.: PRINCE 2, która kładzie duży nacisk na dokumentowanie jako narzędzie sprawnej kontroli sposobu realizacji każdego z etapów projektu.

Celem zadania jest zaprezentowanie dyskusji obu osób, z których każda przytoczy własne argumenty mające na celu przekonanie drugiej osoby o słuszności podjęcia danej decyzji.

W ćwiczeniu bardzo ważne jest to, aby każda z osób nawet przesadnie uwzględniła różnice kulturowe funkcjonujące między Polską a Niemcami. Równie ważne na zajęciach z języka specjalistycznego jest ćwiczenie technik negocjacyjnych.

Przykłady dobrych praktyk

Poniżej są zaprezentowane przykłady ćwiczeń służących rozwijaniu kompetencji interkulturowej na zajęciach z języka specjalistycznego.

ZAPROSZENIE SPECJALISTY

Cennym elementem zajęć językowych, zwłaszcza na etapie studiów, jest zaproszenie specjalisty, osoby aktywnie pracującej w danej branży, która może podzielić się swoimi doświadczeniami i obserwacjami, a także będzie w stanie na autentycznych przykładach przedstawić funkcjonowanie komunikacji interkulturowej w przedsiębiorstwie.

ANALIZA DOKUMENTÓW

Cennym ćwiczeniem na zajęciach z języka specjalistycznego będzie porównanie dokumentów polsko- i niemieckojęzycznych, na podstawie których można drogą dedukcji wskazać istotne różnice interkulturowe. Takim dokumentem może być dla uczestników zajęć przykład

listu motywacyjnego i życiorysu. W przypadku bardziej zaawansowanych zajęć warto przyrzeć się bliżej raportom lub bardziej specyficznym dokumentom charakterystycznym dla poszczególnych branż, jak np. list przewozowy czy bilans.

AW 36

Jest to prosty sposób pozwalający na przyzwyczajenie do systemu funkcjonowania obcojęzycznych firm, w których rok podzielony jest na tygodnie, zatem umawiając spotkanie firmowe, nie operuje się datą, np. 5 września, ale tygodniem 36, AW (*Arbeitswoche 36*). Można zatem także na zajęciach, ustalając daty testów czy zadań do wykonania, operować systemem tygodni roboczych.

PROJEKT CERES

W latach 2004-2006 Polska razem z Islandią, Wielką Brytanią, Bułgarią i Szwecją wzięła udział w projekcie Leonardo da Vinci pt. *Cross-cultural Curricula for European Students and Their Regions* (CEReS). W wyniku przeprowadzonych badań eksperci opracowali program nauczania kompetencji interkulturowej na biznesowych kierunkach studiów. Program ten był wynikiem przeprowadzonych badań ankietowych oraz informacji zebranych podczas wywiadów ustnych. Zaprezentowany przykład wskazuje na zainteresowanie tematem komunikacji interkulturowej oraz na możliwości jego zastosowania w edukacji zawodowej³. Może być także bodźcem do podobnych inicjatyw nie tylko na uczelniach wyższych, ale także w szkolnictwie zawodowym.

Podsumowanie

Różnice interkulturowe to ważne zagadnienie w kontekście zawodowym, a jego znaczenie z roku na rok rośnie. W obliczu zwiększającego się umiędzynarodowienia sektora gospodarczego, migracji ludności czy globalizacji świadomość różnic interkulturowych staje się stopniowo koniecznością dla pracowników. Zajęcia z języków specjalistycznych są doskonałym momentem, aby przyszłym pracownikom (studentom) lub już aktywnie pracującym

(wdrażającym się w rzeczywistość zawodową) osobom przybliżyć zagadnienie interkulturowości. Wykorzystanie ćwiczeń uwzględniających to zagadnienie w programie nauczania języka obcego nie tylko wzbogaci zajęcia, ale także skieruje uwagę uczących się na wzajemne przenikanie się języka i kultury obcego kraju oraz prywatnej i zawodowej sfery życia człowieka.

Bibliografia:

- Bartosik-Purgat, M., Schroeder, J. (2007) Polskie społeczeństwo w świetle „wymiarów kulturowych” europejskiego rynku. W: *Acta Universitatis Lodzianensis, Folia Oeconomica* 209, 205-221.
- Boski, P. (2010) *Kulturowe ramy zachowań społecznych. Podręcznik psychologii międzykulturowej*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Garlacz-Sobczyk, K. (2013) *Zakłócenia w polsko-niemieckiej komunikacji biznesowej* [online][dostęp 20.08. 2017] <<http://www.sbc.org.pl/Content/113937/doktorat3472.pdf>>.
- Hofstede, G. H. (1980) *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Hofstede, G., Hofstede G.J. (2007): *Kultury i organizacje. Zaprogramowanie umysłu..* Wyd. 2. zmienione. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne.
- Krukowska, B. (2012) *Kulturowy wymiar międzynarodowego zarządzania kadrami*. W: *Publikacje edukacyjne* 10 [online] [dostęp 20.08. 2017]<<http://www.publikacje.edu.pl/archiwum.php/wydanie10>>.
- Lewicki, R. J., Saunders, D. M., Barry, B., Minton, J. W. (2005) *Zasady negocjacji. Kompendium wiedzy dla trenerów i menedżerów*. Poznań: Dom Wydawniczy REBIS.
- Szpotowicz, M. (2013) *Polityka językowa w Europie. Raport analityczny*. Warszawa: Instytut Badań Edukacyjnych [online][dostęp 20.08.2017] <<http://eduentuzjasci.pl/images/stories/publikacje/ibe-raport-polityka-jezykowa-w-europie.pdf>>.

DR JOANNA KIC-DRGAS Absolwentka lingwistyki stosowanej na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Jest autorką licznych artykułów z zakresu komunikacji interkulturowej, metodyki oraz dydaktyki nauczania języków obcych.

3 Więcej o projekcie: <<https://skemman.is/bitstream/1946/538/1/cross.pdf>>