

BORGULYA ÁGNES*

**Az európai egység kulturális sokszínűsége
az értékrendek és a kultúraközi kommunikáció
kutatása szemszögéből**

Az Európai Unió bővülésével a közösség kulturális térképe egyre színesebbé válik. Mennyire követi a kultúra és kommunikáció kutatása ezt a gazdagodást? Milyen átfogó nemzetközi kutatások folynak, amelyek segítenek megismerni és azonos ismérvek alapján összehasonlítani az újonnan csatlakozott országok kultúráját, illetve felmérni azokat a változásokat is, amelyek a 80-as évek klasszikussá vált (HOFSTEDE, TROMPENAARS nevéhez kötődő) kutatásai óta lezajlottak? E tanulmány célja ezeknek a kérdéseknek a megválaszolása az adott terjedelmi korlátok között.

BEVEZETÉS

A kultúraközi kommunikáció problémáinak megismerése és megértése napjainkban a társadalomtudományi kutatások előterébe került. E kérdéskör ma egyaránt foglalkoztatja a szociológusokat, az antropológusokat, a pszichológusokat, a filozófusokat és egy idő óta a közgazdászokat és a politikusokat is. A kultúranropológia és a kultúraközi kommunikáció önálló tudományterületekké váltak. A mögöttünk lévő évszázad utolsó két évtizede sok-sok adalékkal gazdagította ismereteinket e téren, a kutatások azonban sokkal messzibb múltra nyúlnak vissza. Az 1950-es, 60-as évek „kultúraközi pszichológiája”¹ elindította a kultúra-összehasonlítások, illetve a kultúrával szoros összefüggésben álló tudományterületek komparatív vizsgálatának korszakát. Az amerikai nyelvész, EDWARD SAPIR 1929-ben merész gondolatokat

* Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar, Üzleti Kommunikáció és Idegennyelvi tanszék, habilitált egyetemi docens, a közgazdaságtudományok kandidátusa.

¹ Serpel 1981: 7.

fogalmazott meg a gyermeki nyelvsajátítás és a gondolkodás összefüggéséről. E feltételezés szerint, a gyermek nemcsak azt sajátítja el, hogy hogyan használja a nyelvet gondolatai kifejezésére, hanem a folyamat során tanulja meg azt is, hogy hogyan gondolkodjon. Nagyrészt azért látunk, hallunk s szerzünk tapasztalatokat a ránk jellemző módon, mert közösségünk nyelvi hagyományai hajlamossá tesznek bennünket bizonyos értelmezések választására.¹ WHORF eljutott a nyelvi relativitás elméletéhez, amely nem kevesebbet mond ki, mint hogy a világot azért rendezzük a ránk jellemző módon fogalmakba, s azért észlelünk bizonyos jelenségeket pontosabban, mint másokat, mert az anyanyelvünk a világ meghatározott szegmentálását, egy bizonyos mintázat kiemelt észlelését teszi számunkra lehetővé.² „... azért tulajdonítunk bizonyos dolgoknak kiemelt jelentőséget, mert a jelenségek strukturálásának éppen ezt az egyezményes módját sajátítottuk el, ahol a megegyezés alapja a nyelv mintázatában rejlik.”³ Ezt a felfogást, amely lényegében megkérdőjelezi a világ valós megragadásának lehetőségét, ugyan sok vonatkozásban cáfolták a későbbi kutatások, de hatása vitathatatlan a kultúrák közötti különbségek és a kommunikáció vizsgálatának előre vitele szempontjából. WHITING, CHILD, TAJFEL, LEVINE 1960-as években közzétett tanulmányai tovább segítették a kultúrák közötti összehasonlító pszichológia fejlődését. Az 1950-es évek amerikai kutatásait nagyban segítette a Rockefeller Alapítvány támogatása, amelynek köszönhetően a Harvard Egyetemen indultak komparatív vizsgálatok. F. KLUCKHOHN és STRODTBECK például öt amerikai kulturális közösség körében folytatott megfigyeléseket. 1961-ben publikált „Variations in Value Orientations” című könyvük forrássá vált a későbbi értékrendi kutatások számára is. Ezen iskola kultúrantropológusainak köszönhető az „alapfeltevések, alapviszonyulások” (basic assumptions), az „alapértékek” (basic values) fogalmai, az értékorientáció koncepciója, amelyek elemeiként az emberi természet, az ember és a természet, az idő, az aktivitás, az emberek közötti viszony, mint orientációs kategóriák különülnek el.⁴ E kategóriák az alább megnevezett holland kultúrantropológusok kultúra-indikátoraiban is alapvető szerepet kapnak.

A kultúráként eltérő értékrendek és a kommunikációban jelentkező ütközések összefüggéseinek vizsgálata az 1980-as években HOFSTEDE és TROMPENAARS nevével összekapcsolódva keltett széleskörű érdeklődést. HOFSTEDE a munkájában megnyilvánuló értékek kutatásával a gazdasági szakemberek figyelmét ráirányította azokra a problémákra, amelyek a többkultúrájú munkahelyek vezetésében, illetve olyan helyzetekben támadnak, amikor a vezetők egy adott kultúrában jól működő vezetési elveket és gyakorlatot egy másik kultúrába igyekeznek átültetni. HOFSTEDE és TROMPENAARS kultúra-indikátorai jól ismertek hazánkban is, ezért velük nem kívánok e tanulmányban foglalkozni.⁵ A gazdasági fontosság miatt a menedzsmenttudomány mindmáig élénk érdeklődéssel kíséri az értékrendi kutatásokat. A továbbiakban ilyen kutatásokra adunk kitekintést és vonunk le következtetéseket a kultúrák közti kommunikációra nézve.

¹ Sapir 1929.

² Whorf 1956.

³ Serpel 1981: 79.

⁴ F. Kluckhohn és Strodtbeck 1961: 10-20.

⁵ Hofstede 1980, Trompenaars 1996.

A GLOBE-FELMÉRÉS ÉS TAPASZTALATAI

A *Global Leadership and Organizational Behavior Effectiveness (GLOBE)* felmérés R. J. HOUSE (University of Pennsylvania) kezdeményezésére indult el. Az első adatgyűjtések 1995-ben történtek, 2002-re már 61 nemzet kultúráját térképezték fel a választott indikátorok alapján.¹ A módszer alapvetően HOFSTEDE dimenzióira épít, de további öt indikátorral bővítették a vizsgálati szempontokat, így egy kilenc értékorientációt felmérő rendszer alakult ki. A korábbi vizsgálatok hibáit csökkentendő árnyaltabbá vált az adatgyűjtés azáltal, hogy a kérdések körét kiterjesztették a *nemzeti kultúra* és a *szervezeti kultúra* szintjére, továbbá az *észlelt* és a *kívánatosnak tartott* értékek feltérképezésére. A nemzetközi projektbe magyar kutatók is bekapcsolódtak.² E felmérés alapján Magyarország a kelet-európai klaszterben helyezkedik el Albánia, Örményország, Görögország, Kazahsztán, Lengyelország, Oroszország és Szlovénia társaságában. A klaszter általános jellemzői: nagy hatalmi távolság, erős családi és csoportkohézió és erős kötődés a kulturális örökséghez.

A KULTURÁLIS STANDARDOK MÓDSZERÉVEL VÉGZETT KUTATÁSOK

A „kulturális standardok” elnevezéssel ismertté vált kultúra-összehasonlítások a német ALEXANDER THOMAS pszichológus és munkatársai köréből indultak el. Az 1988-ban publikált „Interkulturelles Lernen im Schüleraustausch”, majd az 1991-es „Kulturstandards in der internationalen Begegnung” című tanulmányokat főként német–kínai, osztrák–magyar, német–magyar komparatív kutatások alapjaként használták fel. „A kulturális standardok, csoportok, szervezetek és nemzetek tipikus orientálódási mintái, amelyek meghatározzák észlelési, gondolkodási folyamataikat és cselekvéseiket. Miként egy szabvány (standard) meghatározza, hogy milyen tulajdonságokkal rendelkezik normális körülmények között egy tárgy, hogyan játszódik le normális körülmények között egy gyakran ismétlődő folyamat, akként rögzíti a kulturális standard azt a mintát, ahogyan egy adott kultúra tagjainak viselkedniük, ahogyan tárgyakat, személyeket, folyamatokat látniuk, értékelniük és kezelniük kell. Ha egy megfigyelt viselkedés például a német pontosság, udvariasság, tisztaság stb. kulturális standardjainak megfelel, akkor azt [a németek] „normálisnak”, „helyesnek” tekintik, ha azonban azoktól bizonyos tolerancia-határt túllépve eltér, akkor idegenként, abnormálisként, provokatívként vagy hasonlóként ítélik meg és értékelik. Központi (centrális) kulturális standardoknak azokat nevezzük, amelyek az észlelés, gondolkodás, megítélés és cselekvés nagy területeit meghatározzák. A kulturális standardok a szocializációs folyamatban a társadalmilag fontos magatartás megítélésének mértékeként „internalizálódnak”.³ Mások cselekvéseinek értékelésében saját kulturális standardjaink szolgálnak alapul, az azoktól való eltérésre figyelünk fel, miközben sajátjainknak nem is vagyunk tudatában. A mások megítélése így mindig viszonylagos, különböző kultúrákból származó egyének egymáshoz viszonyítva élik meg különbözőnek egymás viselkedését. Ebben rejlik a kulturális standardok relativitása. A kutatás alapja a narratív interjú módszere.

¹ House 1998, House – Javidan – Hanges – Dorfman 2002.

² Bakacsi – Takács 1998, Bakacsi – Takács – Karácsonyi – Imrek 2002.

³ Thomas 1991: 5.

E módszerre építve mutatják be THOMAS és munkatársai a kulturális különbségeket Európa több országára, így Franciaországra, Angliára, Németországra, Csehországra, Oroszországra és Lengyelországra vonatkoztatva.¹ Például a legfontosabb német kulturális standardok ezek alapján a *tárgyszerűség* (Sachorientierung), ami a feladatok lényegére törekvésben, a tárgyszerű magatartásban, az érzelmek uralásában, a célorientáltságban, a tényekkel történő érvelésben nyilvánul meg elsődlegesen. Ebből fakad a személyes tulajdon fontossága is a német egyén számára, ami jól megfigyelhető a saját tulajdonú tárgyak ápolásában és a mások tulajdona iránti megbecsülésben, a tulajdonszerzési törekvésnek az apró fogyasztási javak élvezete elé sorolásában, vagy a „fillérek” megbecsülésében is. Hasonlóan markáns német kulturális standardok a *struktúrák és szabályok fontossága, a szigorú és pontos időtervezés, az internalizált (belülről fakadó) ellenőrzés, az életterületek egymástól lehatárolása, a kommunikáció kontextuszegény stílusa*, amit a legtöbb más kultúrabeli explicit és direkt stílusként él meg.² Mindezek részletesebb bemutatására nem elegendők e tanulmány keretei, de érzékeltetik a kutatás eredményeinek jellegét. A módszert magyar vonatkozású adatok gyűjtésére is felhasználták a kutatók. SZALAY, BORGULYA és munkatársai a németek és magyarok közös munkájában és kommunikációjában ható kulturális standardokról nyertek értékes adalékokat.³ Nagy az érdeme az osztrák–magyar relációkat kutató munkáknak.⁴ E tanulmányok számos más megállapítás között megvilágítják, hogy hogyan élik meg például kölcsönösen a szabályok nagyon eltérő módon való kezelését, vagy a magánélet és a munkaszféra merev különválasztását, illetve keveredését munkakapcsolataikban a németek és a magyarok, vagy hogy a magyar menedzserek számára a *tiszta, segítőkész, kreatív és logikus* értékek sokkal fontosabbak, mint az osztrák (bécsi) vezetőknek. Fordítva viszont fontosabbnak tartják a *büszkeséget, tehetségességet, elégedettséget és a magabiztosságot* az osztrák vezetők, mint a magyarok.⁵

A WVS ÉS NÉHÁNY MEGÁLLAPÍTÁSA

A WVS és EVS értékutatások Magyarországon kevésbé ismertek a kultúraközi kooperációval és kommunikációval foglalkozók előtt, ezért velük részletesebben foglalkozunk. A *World Values Survey (WVS)* olyan longitudinális szociokulturális felmérés, amelyet 1981-ben indítottak a University of Michigan kutatói. Napjainkig négy hullámban történt adatgyűjtés. Az 1981–1984, 1990–1993, 1995–1997, 1999–2001 periódusokban közel hetven országban folytattak interjúkat és a megkérdezés során 350 kérdésre kaptak választ a kutatók. A vizsgálat az emberek értékrendjének és céljainak megismerésére törekszik. A feltárni kívánt értékek a munka, a család, a vallás, a politika, a gazdaság, a környezet témakörei köré csoportosulnak és magukban foglalják a nemekhez kötődő szerepeket, a szexuális viselkedés, a szociális magatartás számos kérdését, olyanokat is mint a barátok vagy a szabadidő jelentősége, a humanitárius cselekedetek megítélése. Az adatok felvétele és értékelése több szem-

¹ Thomas – Kamhuber – Schroll-Machl 2003.

² Schroll-Machl 2003: 74–82.

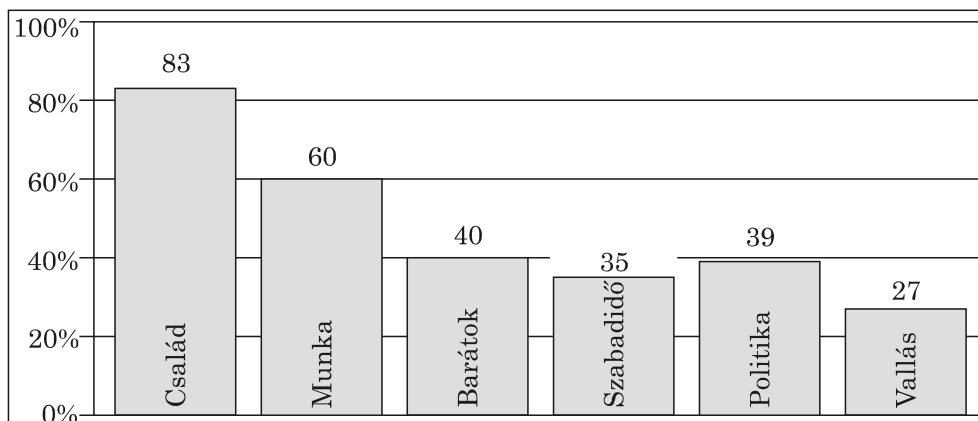
³ Borgulya 2000, Szalay 2002.

⁴ Kainzbauer – Brück 2000, Hofmeister-Tóth – Kainzbauer – Brück – Neulinger 2005.

⁵ Borgulya – Barakonyi 2004: 216, Kainzbauer – Brück 2000, Hofmeister-Tóth – Kainzbauer – Brück – Neulinger 2005: 5.

pontú bontást tesz lehetővé, így részletes kép alakulhatott ki a nemek, korcsoportok, az iskolázottság, a politikai irányzatokhoz tartozás, illetve a jövedelmi kategóriák szerinti értékelődások tekintetében is. A kérdésfeltevés négy fokozatú válaszra ad módot. Például: „Mennyire fontos az Ön életében a munka?”. Válaszlehetőség: nagyon fontos, elég fontos, nem nagyon fontos, egyáltalán nem fontos. A felmérést kidolgozó kutatók abból a feltevésből indultak ki, hogy összefüggést lehet találni, a gazdasági fejlettség és az értékrend között. Ezt a feltevést a nyert adatok jobbra meg is erősítették, azonban előfordultak markáns eltérések is. Ebből viszont nyilvánvalóvá válik, hogy bár a gazdasági tényezők gyakran nagyon fontos szerepet játszanak a kultúrák közti különbségek előidézésében, azonban semmiképp sem tekintendők egyedüli ok-forrásnak. Tanulmányunkban az 1990–93-as, 43 országban folytatott WVS-felmérés európai vonatkozású adatait, valamint a második hullámú 1999–2000 európai (EVS) felmérést kerestük ki az adatbázisból azzal a céllal, hogy összehasonlítsuk a csaknem tíz év különbséggel nyert tapasztalatokat.¹

A felmérés azt mutatja, hogy világátlagban a család a legmegbecsültebb érték (a megkérdezettek 83%-a tartja nagyon fontosnak), ezt követi a munka fontossága (60%), majd a barátok következnek (40%). A szabadidőt a válaszadók 35%-a értékelte nagyon fontosként az életében, a politikát 39%, a vallást pedig 27%-nyian (1. ábra).



1. ábra

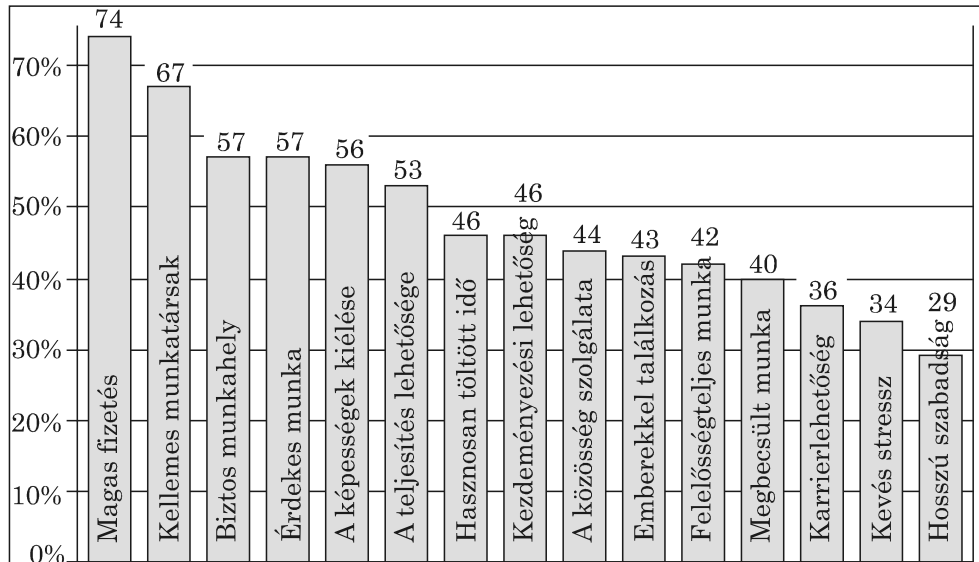
Élet-komponensek fontossága (WVS 1990-93, 43 ország)

Ha a világátlagokat összehasonlítjuk az 1990–93-as európai átlagokkal, nagy eltéréseket nem találunk, csupán a politika és a vallás fontosságában tűnik fel különbség: az európaiak valamivel kisebb jelentőséget tulajdonítanak a politikának (37,5%) és a vallásnak is (21,5%), mint a világátlag.

A felmérés azt is igazolta, hogy a legszegényebb társadalmakban, Indiában és Nigériában, a munka valamennyi vizsgált csoportban nagyon nagyra értékelt kincs, ugyanakkor a gazdagnak nem nevezhető szovjet utódállamokban például sokkal kisebb megbecsülés illeti. Az is figyelemre méltó megállapítás a munkával kapcsolatban, hogy a fiatalok több országban hasonlóan fontosnak tekintik a munkát éle-

¹ Inglehart – Basanez – Moreno 1998, illetve Hakman 2001.

tükben, mint az idősebb generációk (pl. az USA-ban, Nagy-Britanniában, Dél-Afrikában).¹



2. ábra

A munkához kötődő értékek fontossága (WVS 1990-93, 43 ország)

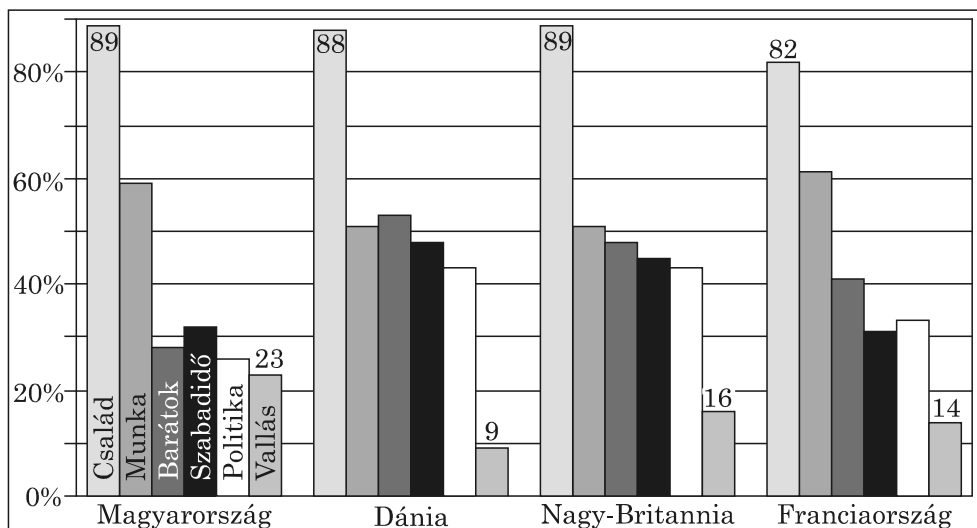
A munkával kapcsolatosan (mint a 2. ábra mutatja) világátlagban a magas fizetés volt a legfontosabb. A munkahelyi emberi kapcsolatok fontosságát mutatja, hogy a második helyre a kellemes munkatársak, mint érték, került. A karrier lehetősége világátlagban fele annyira sem fontos, mint a magas fizetés és messze elmarad például a munka érdekessége mögött is.

A kutatók a szegénység – gazdagság tényezőjét alapul véve elkészítették a világ kulturális térképét, amely a „túlélés” kategóriájától halad a „jólét”, illetve a „hagyományos tekintély” felől a „szekularizált racionális tekintély” társadalmi felé. E 43 országot felsorakoztató térképen például Észak-Európa országai a jóléti és szekularizált csoportba tartoznak, míg a „katolikus Európa”, amelynek országai közé Spanyolország, Portugália, Olaszország, Ausztria, Franciaország és Belgium sorolható, hagyományos tekintélyeket őrző, a jólét és a túlélés egyenesén középen elhelyezkedő koherens csoportot alkot. E mutatók összesítése alapján az is kiderül, hogy míg például az USA és Kanada között 3,3 pontnyi a „kulturális különbség”, addig Nagy-Britanniához viszonyítva 9,0, Franciaországhoz képest 16,7, Oroszországhoz képest pedig 22,2 pont.² A vizsgálat azonban az Európán belüli kulturális különbségekre is fényt derít: ha Svédországot vesszük alapul, akkor a kulturális különbség-mutató az egyes országokkal összevetve az alábbiak szerint alakul: értékrendjében Norvégia áll

¹ Inglehart – Basanez – Moreno 1998.

² Inglehart – Basanez – Moreno 1998: 16.

Svédországhoz legközelebb, 3,8 pontnyi távolságra; Dánia 5,8, Franciaország 13,6, Oroszország pedig 17,8 pontnyi kulturális eltérést mutatnak.¹



3. ábra

Az élet-komponensek fontossága négy európai országot összehasonlítva (WVS 1990-93)

Négy önkényesen kiválasztott ország, Magyarország, Dánia, Nagy-Britannia és Franciaország viszonylatában nem találunk markáns különbségeket a család fontossága tekintetében. Csupán a francia átlag marad el kissé a többi három ország mögött. A munka fontossága vonatkozásában is tíz százalékon belüliek az eltérések. Viszont a többi komponens fontosságát jelentős különbségek jellemzik. Szinte azt mondhatjuk, a magyaroknak csak a család és a munka számít igazán, a barátok, a szabadidő, a politika és a vallás meg sem közelíti fontosságban az első két tényezőt. Az is kiderül az adatokból, hogy a vallást Dánia polgárai tartják az elemzett négy ország közül a legkevésbé fontosnak (3. ábra).

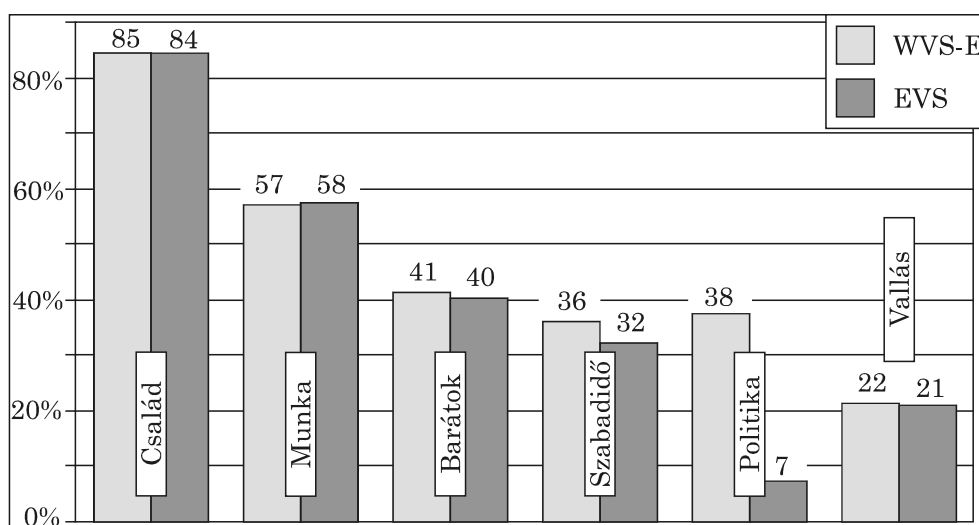
AZ EVS ÉS KÖVETKEZTETÉSEI

A fentebb ismertetett WVS európai kezdeményezésre épült. A *European Values Studies (EVS)* néven ismertté vált kutatást a belga Catholic University of Leuven és a holland Tilburg University kutatói indították. A nyugat-európai értékrend egységét kereső és a változásokat feltárni szándékozó elképzelés az 1970-es évek végén született. Ehhez csatlakozva hozta létre a michigani INGLEHART a WVS programot. Először 1981-ben az Európai Gazdasági Közösség országaiban és Spanyolországban folytak standardizált, azonos kérdőívekkel segített felmérések, majd az 1990-ben és az 1999–2000-ben megismételt mintavételekbe egyre több ország, közöttük hazánk

¹ Inglehart – Basanez – Moreno 1998: 17.

is bekapcsolódott. E harmadik hullámmal a WVS és a EVS közös nagy projektté vált: ma is az alapvető szociális és morális emberi értékeket kutatja; a család, a munka, a barátok, a szabadidő, a környezet, a vallás, a politika alkotják a kérdések gerincét. A kutatások mai központja Európában a Tilburg University (HALMAN), az USA-ban a University of Michigan (INGLEHART). INGLEHART úgy véli, az emberiség új történelmi korszakhoz, a posztmodern korhoz jutott el, amelyet új technológiai fejlődés (az információs és kommunikációs technológia), gazdasági változások (a piacok globalizációja és a munka rugalmassága) jellemeznek és amely új emberi értékrendet, „posztmaterialista” értékeket hoz magával.¹ A nagy kérdés ma az, hogy kulturális egység vagy kulturális sokszínűség fogja-e a jövőben jellemezni Európát.

„Az európaiak más európaiakhoz viszonyítva nem csupán nemzetiségükben érzik magukat másoknak, hanem sok más fontos vonatkozásban is. Számos nyelvet beszélnek, számtalan akcentussal. Különbségek vannak külső megjelenésükben, és mélyebbre nézve is, vágyaikban, szokásaikban és hitükben is. Különböző vallások követői, vannak közöttük ateisták vagy agnoszticisták. Így csak a közös összefonódott történelem az, ami Európát egyggyé ötvözi” – írja ARTS, HAGENAARS és HALMAN² a mára vonatkozóan. Az 1999–2000-ben megismételt felmérések eredményeiből az alábbiakban csupán egy nagyon szűk szegmenst ragadunk ki, azt, amely az értékrendi különbségekből eredően leginkább sejteti a kommunikációs ütközéseket.

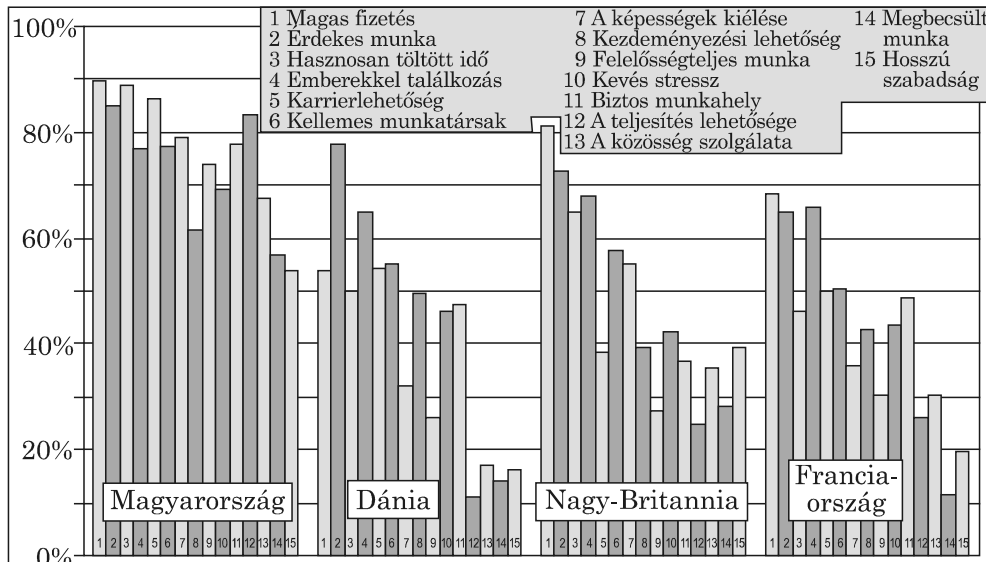


4. ábra

Az európai országok élet-komponensei fontosságának alakulása az 1990-93 (WVS-E) és az 1999-2000 évi (EVS) felmérések alapján

¹ Arts – Hagenaars – Halman 2003: 6.

² Arts – Hagenaars – Halman 2003: 2.



5. ábra
A munkával kapcsolatos értékek négy európai országban
az 1999-2000-es felmérés alapján

A közel egy évtized elteltével megismételt felmérés¹ a 32 európai országban az 1990-es évekhez viszonyítva kisebb elmozdulásokat mutat: kicsit növekedett a család és a munka fontossága, *érdemben nem változott a vallás megítélése, viszont markánsan csökkent a politika jelentősége*. Fontosságának egyötödére csökkenése szembeötlő (4. ábra).

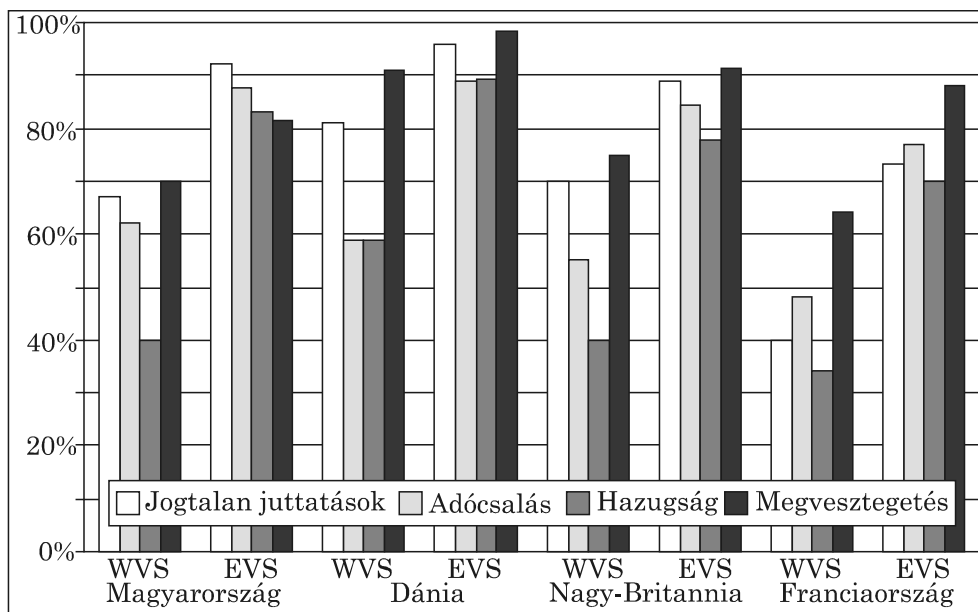
Ha összehasonlítjuk a választott négy ország (Magyarország, Dánia, Nagy-Britannia és Franciaország) 1999-2000-ben mért, a munkával kapcsolatos értékeit (5. ábra), jelentős különbségeket találunk az egyes országok között. Eltérés van például a magyarok és dánok között a magas fizetés, a biztos munkahely, a stresszmentesség, illetve a hosszú szabadság fontossága vonatkozásában. Lényeges különbségek jellemzik a munkához kötődő értékeinket a franciákhoz viszonyítva is. Míg a magyarok a munkával kapcsolatos értékek valamennyijét kiemelkedően fontosnak tartják, a dánok szembe ötlően kevésbé értékelik, ha a munka a közösséget szolgálja, mások megbecsültnek tartják, vagy karrier-lehetőséget biztosít, illetve, az is kevésbé számít, hogy kevesebb stresszrel jár, vagy kevesebb szabadságot tesz lehetővé. A franciák pedig még a dánoknál is kevésbé tartják fontosnak a munkával járó stresszt.

Magyarország nemcsak a WVS és EVS révén kapcsolódott be a kulturális, társadalmi és politikai változások nyomon követésébe. Az MTA Politikatudományi Intézete 2002-ben újabb adatokat gyűjtött a fentebb ismertetett témák körében (Értékmonitor). Az eredményekről értékelések jelennek meg az interneten.² Nagy jelentő-

¹ Halman 2001.

² Szabó L. 2005.

séggel bírnak a kommunikáció szempontjából az etikus magatartásra vonatkozó adatok, melyeket a WVS és EVS felmérések szintén részletesen elemeznek. Ezek közül az adócsalással, a jogtalanul szerzett állami juttatásokkal, a megvesztegetéssel (csúszópénz elfogadásával) és a saját érdekből történő hazudással kapcsolatos állásfoglalásokat ragadjuk itt ki, mint olyan tényezőket, amelyek a megbízhatóság és ezáltal a másokkal együttműködés és kommunikáció kérdését mélyen érintik. Magyarország az etikátlan magatartás elfogadása tekintetben a „középmezőnyben” helyezkedik el. A korábban az összehasonlításhoz már kiragadott Dánia, Nagy-Britannia és Franciaország közül csupán a megvesztegetés elítélésében marad el Magyarország számottevően Dánia mögött, l. 6. ábra.



6. ábra

Az etikus magatartásra vonatkozó adatok alakulása az 1990-93 (WVS) és az 1999-2000 évi (EVS) felmérések alapján

ÉRTÉKPREFERENCIÁK ÉS KOMMUNIKÁCIÓS ÜTKÖZÉSEK

Joggal kérdezhető, miként járulnak hozzá a kultúrákat összehasonlító értékrendi kutatások a kultúraközi kommunikáció problémáinak megismeréséhez és kezeléséhez. Az értékrendi kutatások – mint az előző ismertetések mutatják – segítenek megismerni szociális csoportok (nemzetek, etnikai, szervezeti közösségek, azokon belül egyes kiválasztott rétegek, korcsoportok, nem, foglalkozás, beosztás szerint elkülönülő szegmensek, mint a munkahelyi vezetők, menedzserek) értékpreferenciáit és az azokkal összefüggő normákat.

Az értékrend magatartásformáló hatása a kommunikatív cselekvések, a verbális és nem verbális kommunikáció megnyilvánulásában megfigyelhető. (Például a

munkahely biztonságát fontosnak tekintő munkavállaló cselekvéseivel kommunikálja munkájához és munkahelyéhez ragaszkodását: pontos érkezik a munkába, nem sérti meg a munkahely fegyelmét, kerüli a konfrontációt főnökeivel és munkatársaival, munkamoráljával is lojalitását fejezi ki stb.)

Szoros összefüggés állapítható meg bizonyos *értékrendi elemek és a kommunikáció tartalma* között. A vallásos érületű ember például Istenével bensőséges viszonyban van. E viszony nem témája a napi „rutin” emberi érintkezéseknek, sőt Isten neve is tabu, hiába való emlegetése, káromlása bűn. A tabu kategóriája alapvetően értékrendtől függ.

Az értékrendnek a kommunikációra gyakorolt hatása legerőteljesebben *a szociális szerepekhez kötődő elvárásokkal függ össze. Hogy egy szociális szereppel szemben milyen elvárásokat támaszt egy közösség, alapvetően értékrendjétől függ.* Az elvárások nem teljesülése a kommunikációs ütközések leggyakoribb forrásai. Az a munkavállaló, aki saját kultúrájában szocializálódva például belső, internalizált kontrollt sajátított el standardként (miként azt a kulturális standard módszerével végzett kutatások a németekre vonatkozóan megfigyelték), az erőteljesen azonosul tevékenységével. Munkáját, feladatát, szerepét és az azzal járó felelősséget nagyon komolyan veszi. Amit csinál, jól, sőt a lehető legjobban szeretné megcsinálni, emiatt nem igényli, hogy állandóan ellenőrizték. Ha vezető, beosztottjairól is a magáéhoz hasonló azonosulást és belső kontrollt feltételez és nem tartja szükségesnek beosztottjai munkájának állandó ellenőrzését. Sőt, ellenőrzésével bizalmatlanságát kommunikálná, azt hogy nem bízik abban, hogy beosztottjai felelősséggel járnak el. Ha azonban saját értékrendjéből eredő elvárása, beosztottjai felelősségteljes magatartása nem teljesül, csalódik, ezáltal konfliktus helyzet, kommunikációs ütközés keletkezik.

Hasonlóan kommunikációs anomáliához vezet, ha a felek, sejtve vagy ismerve értékrendbeli különbözőségüket, eleve *előítéllettel viseltetnek egymás iránt.* Az előítélet a kommunikáció folyamatában pszichikai zajként működik. Hatására az üzenet tartalma az ellenérzéstől fűtött érzelem által átszínezve jut el a másik félhez. Az előítéllettel bíró kommunikációs partner előítélete megerősítésére keresi a „bizonyítékokat” a hozzá eljutó üzenetekben.¹ Ez történik, ha az egyik fél korrupciós, megbízhatatlanságot feltételez kooperációs partneréről. Kommunikációjuk a *viszonyulás síkján* rövid időn belül tükrözni fogja a kettőjük között kialakult bizalmatlan vagy ellenséges kapcsolatot.

Az értékrendben fennálló különbségek (ellentétes politikai, vallási nézetek, a munkával kapcsolatos eltérő elvárások, mint a hosszú szabadság igénylése vagy sokadrangú kérdésként kezelése, a tökéletes megoldásra törekvés vagy az igénytelenség stb.) eleve ellenérzést és akár *a személyiség elutasítását* eredményezik. A személyiség elutasítása a kommunikációban éppúgy pszichikai zaj, mint az előítéletek.

Az értékrend-kutatások tehát nagyon fontos adalékokat szolgáltatnak a kultúraközi kommunikációt kutatók és művelők számára. Ismeretükben előre becsülhetők a kommunikációs ütközések lehetőségei és kereshetők a megelőzés módjai.

¹ Borgulya 1999.

KÖVETKEZTETÉSEK

A kultúraközi menedzsment és kommunikáció napjainkban is előszeretettel nyúl HOFSTEDENEK és TROMPENAARSNAK az 1980-as években felállított kulturális dimenzióhoz. Az általuk végzett kutatások mérföldkövet jelentettek a kultúranropológiában. Azonban nem állhatunk meg ezen a ponton, szükség van arra, hogy az európai kultúrát mai állapotában minél árnyaltabban ismerjük. A napjainkban is zajló értékrend-kutatások segítenek megismerni Európa kulturális sokszínűségét. Ehhez járulnak hozzá a kulturális standardok módszerével végzett felmérések, továbbá a WVS és EVS-kutatás. Örömteli, hogy szaporodnak a nemzetközi összehasonlításra alkalmas Magyarországra vonatkozó felmérések. Ezek segítségével előre jelezhetők a kulturális konfliktusok és növelhető a kultúraközi kooperációk hatékonysága.

IRODALOM

- ARTS, W. – HAGENAARS, J. – HALMAN, L. (2003): *The Cultural Diversity of European Unity*. Brill. Leiden, Boston.
- BAKACSI GY. – TAKÁCS S. (1998): Honnan – hová? A nemzeti és szervezeti kultúra változásai a kilencvenes évek közepének Magyarországon. In: *Vezetéstudomány*. XXIX. évf. 2. szám pp. 15–22.
- BAKACSI, GY. – TAKÁCS, S. – KARÁCSONYI, A. – IMREK, V. (2002): Eastern European cluster: tradition and transition. In: *Journal of World Business* No. 37. pp. 69–80.
- BORGULYA INÉ (1999): Sztereotípiák, előítéletek és a kultúraközi kommunikáció. in: *Marketing & Menedzsment* 1999/5. szám pp. 44–46.
- BORGULYA INÉ (2000): A magyar menedzserek és az interkulturális feladatok. Kutatási jelentés a T 030874 OTKA-kutatás eredményeiről. Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar.
- BORGULYA INÉ – BARAKONYI K. (2004): *Vállalati kultúra*. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest.
- CHILD, I. L. (1968): Personality in culture. In: Borgatta, E.F. – Lambert, W.W. (eds): *Handbook of Personality Theory and Research*. Rand McNally, Chicago.
- HALMAN, L. (2001): *The EVS: A third wave*. Source book of the 1999/2000 EVS. EVS Work. Tilburg University.
- HOFMEISTER-TÓTH Á. – KAINZBAUER, A. – BRÜCK, F. – NEULINGER Á. (2005): Kulturális értékek, kulturális dimenziók és kulturális standardok. In: *Vezetéstudomány* XXXVI. évf. 2. szám pp. 2–15.
- HOFSTEDE, G. (1980): *Culture's Consequences: International Differences in Work-related Values*. Sage, Beverly Hills, Calif.
- HOUSE, R. – JAVIDAN, M. – HANGES, P. – DORFMAN, P. (2002): Understanding cultures and implicit leadership theories across the globe: an introduction to project GLOBE. In: *Journal of World Business* 37. pp. 3–10.
- HOUSE, R. J. (1998): A brief history of GLOBE. In: *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 13 No.3-4. pp. 230–240.
- INGLEHART, R. – BASANEZ, M. – MORENO, A. (1998): *Human Values and Beliefs*. The University of Michigan Press, Ann Arbor.

- KAINZBAUER, A. – BRÜCK, F. (2000): Cultural Standards Austria – Hungary. In: *Journal of Cross-Cultural Competence & Management* Vol. 2. pp. 73–105.
- KLUCKHOHN, R. – STRODTBECK, F.L.(1961): *Variations in Value Orientations*. Row, Peterson and Company, Evanston, Illinois.
- LEVINE, R. A. (1966): *Dreams and Deeds: Achievement Motivation in Nigeria*. University Press, Chicago.
- SAPIR (1929): The status of linguistics as a science. In: *Language*. Vol. 5. pp. 207–214.
- SERPELL, R. (1981): *Kultúra és viselkedés*. Gondolat, Budapest.
- SZABÓ LAURA (2005): *Morális értékek, normák az európai országokban. (Találjuk ki Európát)* www.talaljuk-ki.hu/index.php/article/articleview/32/1/16.
- SZALAY GY. (2002): *Munka és kommunikáció német–magyar teamekben. Arbeit und Kommunikation in deutsch–ungarischen Teams*. Goethe Institut – Deutsch–Ungarische Industrie- und Handelskammer, Budapest.
- TAJFEL, H. (1969): Social and cultural factors in perception. In: Lindzey, G. – Aronson, E. (eds): *Handbook of Social Psychology*. Vol. 3. Addison Wesley, Reading.
- THOMAS, A. (1996): *Psychologie interkulturellen Handelns*. Hofgrefe Vlg. Göttingen.
- THOMAS, A. [Hrsg.](1991): *Kulturstandards in der internationalen Begegnung*. Verlag Breitenbach Publishers, Saarbrücken.
- TROMPENAARS, F. (1996): *Riding the Waves of Culture*. Nicholas Brearely Publ. London. (repr. 1994)
- WHORF, B. L. (1956): *Language, Thought and Reality*. Ed. By Carroll, J.B. Wiley, New York.