

ПИТАННЯ ЛІНГВОКОНЦЕПТОЛОГІЇ ТА ДИСКУРСОЛОГІЇ

DOI: 10.18524/2307-4558.2021.36.249725

УДК 811.161.2:303.446.23'341.75/.92'342.519.12

АСТАШЕНКОВА Дарія Костянтинівна,

Аспірант кафедри прикладної лінгвістики філологічного факультету Одеського національного університету імені І. І. Мечникова; Французький бульвар, 24/26, м. Одеса, 65058, Україна; тел.: +38 063 5658279; e-mail: astashenkovad@gmail.com; ORCID ID: 0000-0003-3221-1585

КОНФЛІКТИ В МІЖНАРОДНОМУ ПРОСТОРІ: АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ТА ДІЛОВОГО ПРОТОКОЛУ

Анотація. *Мета* статті полягає у визначенні та аналізі невербальних чинників виникнення конфліктів у міжнародному просторі в процесі ділової комунікації між представниками різних культур. *Об'єктом* дослідження виступає міжкультурна конфліктогенна комунікація. *Предметом* розгляду є конфлікти в міжнародному просторі, які виникають на тлі порушення норм протоколу та міжкультурної комунікації суб'єктами переговорного процесу. Для визначення невербальних чинників виникнення конфліктів у міжнародному просторі в роботі застосовано метод збору інформації, метод спостереження, аналізу та опису, що дозволило висвітлити, як вищезазначені конфліктогенні чинники впливають на міжнародну політичну комунікацію. *Результатом* цієї статті є доведення того, що одними з чинників конфліктів у міжнародному просторі є необачне використання національно-культурних символів, а також порушення норм протоколу. *Висновки.* У зв'язку з процесом глобалізації, який триває в цю добу, та активізацією контактів представників України на міжнародному рівні, знання норм міжкультурної комунікації та ділового протоколу є компетенціями, необхідними для досягнення поставлених цілей у переговорному процесі. Відсутність вищезазначених компетенцій може призвести до погіршення іміджу України на міжнародній арені, непорозуміння у процесі зустрічей і, як наслідок, отримання негативного результату переговорів. Навпаки ж ознайомлення з нормами міжкультурної комунікації та ділового протоколу дає змогу уникати конфліктів, чітко висловлювати свої наміри, а також адекватно трактувати сигнали, які транслює інша сторона переговорів.

Ключові слова: міжкультурна комунікація, державний протокол, соціальні конфлікти, національно-культурні символи, універсальні норми, церемоніал, переговорний процес.

Постановка проблеми. Конфлікти супроводжували процес розвитку людського суспільства з найдавніших часів. Першими, хто намагався розібратися в понятті конфлікту були давньогрецькі філософи Анаксимандр, Геракліт і Епікур. Аналогічну тематику осмислювали пізніше Еразм Роттердамський, Френсіс Бекон, Джозеф Прістлі, Дені Дідро, Жан-Жак Руссо. Дослідники вважали конфлікт явищем неминучим у житті суспільства та підкреслювали складність його вирішення. У сучасному міжкультурному середовищі при здійсненні політичної, зовнішньоекономічної, інвестиційної та освітньої діяльності між комунікантами у процесі співпраці виникають конфліктні ситуації пов'язані з різними аспектами ділової взаємодії. Так, сторони взаємодії можуть припуститися помилок мовленнєвого, міжкультурного та протокольного характеру, які в комплексі або кожна окремо впливають на хід будь-якої ділової співпраці в негативному ключі. Вивчення та детальний аналіз конфліктогенних чинників у міжнародному середовищі, допоможе знайти шляхи їх подолання, й уникнути конфлікту в майбутньому, що суттєво полегшить процес комунікації.

Формулювання завдань. Метою статті є аналіз невербальних чинників виникнення конфліктів у міжнародному просторі в процесі комунікації між представниками різних культур та національностей. Матеріалом аналізу слугували ситуації виникнення конфліктів між представниками різних культур і держав у процесі ділового спілкування. Об'єктом дослідження виступає міжкультурна конфліктогенна комунікація. Предметом розгляду є конфлікти в міжнародному просторі, які виникають на тлі порушення норм протоколу та міжкультурної комунікації суб'єктами переговорного процесу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Неспинний процес глобалізації, зростання кількості контактів із представниками інших культур та національностей є абсолютною нормою як для вищих посадових осіб української держави, так і для представників бізнесу та освіти. У процесі такої взаємодії виникають конфлікти, які є постійними супутниками будь-якого розвитку суспільства та співпраці його членів.

Проблематику конфлікту розробляють такі науки, як психологія, філософія, політологія, соціологія, лінгвістика, історичні науки та інші. Саме те, яка наука займається розробкою його поняття та в якому аспекті розуміє його природу, і впливає на остаточне визначення конфлікту. Найбільший

розвиток у дослідженні поняття конфлікту був досягнутий у другій половині ХХ століття завдяки роботам зарубіжних соціологів та психологів (Б. Кеннета, Т. Парсонса, Е. Мейо, Л. Козера, Р. Дарендорфа, А. Гоулднера, Дж. Р. Скотта, Р. Фішера, У. Юрі). Проте поняття та термін «конфлікт» (conflictus — зіткнення, лат.) в науковій літературі має неоднозначні дефініції.

У сучасному словнику-довіднику за авторством С. О. Гарькавця конфлікт визначається як:

– розбіжності, протилежність інтересів сторін, відмінна позиція двох або більше суб'єктів право-відносин, через що одній зі сторін або обом сторонам може бути завдано моральної та / або матеріальної шкоди;

– особливий вид взаємодії, в основі якої знаходяться протилежні та несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей і соціальних груп, що супроводжуються негативними психологічними проявами;

– протистояння суб'єктів взаємодії, що викликано протиріччями, які є суб'єктивно значущими, складно вирішуються та супроводжуються гострими емоційними переживаннями;

– явище культури, зміст якого визначають культурні чинники, а процес виникнення та розвитку конфліктів регулюється культурними нормами, що за певних обставин призводять до виникнення особливих культурних ритуалів, які впливають на процес конфліктної взаємодії учасників [1, с. 44].

Останнє розуміння конфлікту є найбільш доречним у контексті розгляду конфліктів як явищ ділової культури, пов'язаних з порушенням норм ділового протоколу та етикету міжкультурної комунікації.

Слід зауважити, що вищезазначені конфлікти за своєю сутністю є явищами суспільними, оскільки їх руйнівною силою є люди. У цьому контексті доречним є визначення К. Фінка, який виступав за вироблення широкого підходу, в межах якого можливо було б розглядати та аналізувати різноманітні форми й типи конфліктів. Він наголошував, що «соціальний (social) конфлікт це всяка ситуація чи процес, у якому дві чи більше соціальних одиниць пов'язані принаймні однією з форм антагоністичних психологічних стосунків, або принаймні однією з форм антагоністичної взаємодії» [4, с. 5].

У сучасній конфліктології виокремлюють два підходи до розуміння природи конфлікту: діяльнісний і мотиваційний. Відповідно до діяльнісного підходу конфлікт розуміють як відкриту боротьбу. Прихильники мотиваційного підходу розглядають конфлікт як процес, що включає не лише ситуацію відкритої боротьби, а й те, що передує цій боротьбі, увесь процес взаємодії сторін конфлікту [6, с. 24].

Поділяючи мотиваційний підхід до розуміння конфлікту, у фокусі уваги цієї статті знаходяться соціальні конфлікти в міжнародному просторі, сторонами яких виступають представники різних держав, культур та національностей у процесі їх ділової взаємодії на різних рівнях, пов'язані з порушенням норм міжкультурної комунікації та ділового протоколу. Відтак, мотиваційний підхід до розуміння конфлікту є найбільш доречним щодо аналізу відповідних ситуацій.

Слушною є думка української науковиці О. П. Дмитренко про те, що в більшості випадків конфлікти виникають через те, що учасники комунікативного акту формують свою поведінку згідно з нормами та правилами свого національного стилю, невідомими іншому учаснику комунікації. «Конфлікт має місце й тоді, коли очікування дії, поведінки чи певної реакції представників різних культур у процесі комунікації не виправдовується, оскільки ці очікування є цілком різними» [2].

Точкою відліку вищезазначених конфліктів є норма — провідна основа або загальний стан речей, що підлягає дотриманню учасниками конкретного процесу. Норми можуть бути зафіксовані письмово (закони, статuti, інструкції), а можуть не мати такої фіксації, проте формуватися і закріплюватися історично, шляхом багаторазового повторення (звичаї, традиції). Вони також можуть поділятися за сферою дії на мовні, правові, політичні, релігійні, естетичні, моральні, культурні, етичні норми, тощо. Крім цього, за сферою розповсюдження можна виокремлювати універсальні, міжнародні, станно-корпоративні чи групові норми.

Обговорюючи норми ділового етикету та протоколу, слід зауважити, що, незважаючи на універсальність більшості з них (вектор поваги, загальні принципи ділового етикету, діловий дрес-код, телефонний етикет), великий вплив на формування ділової культури в конкретній державі мають її історичні, національні та культурні особливості.

В Україні норми державного протоколу зафіксовані на законодавчому рівні у Положенні про Державний протокол та Церемоніал України, в якому поняття «Державний Протокол та Церемоніал України» визначається як сукупність вимог щодо забезпечення єдиного порядку проведення офіційних заходів за участю Президента України, Голови Верховної Ради України, Прем'єр-міністра України, Міністра закордонних справ України, інших вищих посадових осіб України з урахуванням загальноприйнятих міжнародних норм, правил і традицій, а також національних традицій України [5].

Так, процес вітання глави іноземної держави в Україні відбувається за участю дівчат у національному вбранні, які вручають главі іноземної держави хліб-сіль, а глава держави з дружиною повинні, за традицією, відламати шматочок хліба та обмакнути у сіль, потім — з'їсти. Ця традиція є символічною і має на меті показати глибоку повагу до глави делегації, який прибуває з візитом. Крім цього, юнаки в національному вбранні вручають дружині високого гостя квіти. Офіційна церемонія зустрічі при організації візитів найвищого й високого рівнів у більшості країн світу по-

чинається в аеропорту. Церемоніал зустрічі може істотно відрізнятись відповідно до національних і культурних особливостей конкретної країни. Наприклад, на острові Таїті, який входить до складу Французької Полінезії, високого гостя вітають декламацією віршів, звертаються до нього на «ти» та надягають на його шию гірлянди з квітки «тіаре» — символу гостинності острова. Кількість таких гірлянд може доходити до 5 й більше. Високоповажні гості повинні дотримуватися протокольних норм та традицій, прийнятих у країні, яку вони відвідують [9].

Крім конфліктів, безпосередньо спричинених порушеннями норм протоколу, пропонуємо виокремлювати конфлікти, пов'язані з національно-культурними символами як однією з основних категорій міжкультурної комунікації. Так, В. М. Манакін описує національно-культурний символ як словесний або предметний образ, який має усталені, зумовлені етнічною історією та культурою асоціативні зв'язки, що є надзвичайно цінними для певного народу, нації [3, с. 56].

Порушення протокольних норм і національних традицій сприймається негативно як приймаючою стороною, так і в цілому громадянами країни, у якій проходить візит. Крім цього, висвітлення в іноземних ЗМІ ходу візиту також приймає негативний характер, що істотно впливає на рейтинг очільника делегації, його міжнародний імідж, а також призводить до необхідності виправдовуватися перед суспільством.

Важливо розуміти, що коментуючи міжнародні конфлікти, пов'язані з політичними фігурами міжнародного рівня, суб'єктами такого конфлікту стають не лише делегації двох країн учасниць переговорів, але й суспільство приймаючої сторони, оскільки неповага до національних і культурних традицій ображає почуття не тільки делегатів, а й громадян країни в цілому. Яскравим прикладом такої ситуації, в якій порушуються норми державного протоколу, можна розглядати церемонію зустрічі Прем'єр Міністра Ізраїлю Бін'яміна Нетаньягу до України у 2019 році, у ході якої його дружина замість того, щоб скуштувати шматок короваю, викинула його на землю перед великою кількістю журналістів [8]. У медійному просторі України та зарубіжних ЗМІ одразу ж спалахнув скандал, адже цей вчинок обурив українське суспільство. Результатом підвищення інформаційної напруги до ходу візиту стало відео-виправдання, яке Нетаньягу опублікував у своєму профілі у Facebook, назвавши цей візит історичним, до якого прикута увага ЗМІ завдяки інциденту в аеропорту [7; 8].

З огляду на вищезазначене, можемо зробити висновок, що факт зустрічі глави делегації в аеропорту приймаючою стороною є універсальною нормою, яка використовується всіма державами. Натомість церемоніал зустрічі, тобто встановлений порядок проведення церемонії вітання глави прибуваючої делегації, може відрізнятись відповідно до культурних норм і традицій конкретної держави. Саме в церемоніалі допускається певна специфіка.

Важливо розуміти, як конкретні символи сприймають представники різних культур, оскільки один предмет може мати кардинально протилежне символічне значення в різних країнах світу. Яскравим прикладом конфлікту символічних значень є квітка червоного маку. Під час візиту до КНР у 2010 році англійська делегація на чолі з прем'єр міністром Девідом Кемероном з'явилася на урочистий прийом у залі Всекитайських зборів народних представників (парламенту) на зустріч з головою КНР Ху Цзіньтао та прем'єром Вень Цзябао в костюмах з квітками червоного маку на лацканах. Господарі попросили гостей квіти зняти, оскільки в КНР мак асоціюється з англо-китайськими (опіумними) війнами, які стали кульмінацією торгових суперечок між Китаєм та Британською імперією через спроби Китаю обмежити торгівлю опіумом. Делегація гостей відмовилася це зробити, адже для Великобританії мак має зовсім інше символічне значення. Англійські дипломати розмістили червоний мак у петлиці своїх піджаків тому, що саме в цей період у Великобританії відзначався День пам'яті загиблих у Першій світовій війні [11].

Підтвердженням того, що такі ситуації є типовими у міжнародній практиці може свідчити те, що англійці припустилися аналогічної помилки, як і радянські чиновники 60 років, які готували перший візит до СРСР Мао Цзедуну і його зустріч із Йосипом Сталінім. Тоді китайського вождя запросили до Великого театру на балет «Червоний мак» композитора Рейнгольда Глієра. У балеті презентувалася історія капітана радянського судна, який зайшов у Шанхай для допомоги молодим китайським революціонерам. «Мао відчув недобре і послав у театр помічника, — розповідає доктор історичних наук Юрій Галенович. — Той повернувся обуреним. По-перше, китайці показані в приниженому вигляді. По-друге, балет називався «Червоний мак», а це символ поразок і принижень Китаю під час опіумних війн. Китайська делегація заявила протест, Мао на виставу не з'явився» [9].

Таким чином, необізнаність у трактуванні символічного значення певних предметів у культурі країни, з якої походять ваші партнери, може значно ускладнити переговорний процес або привести до відмови в продовженні переговорів, зриву підписання контрактів і, як наслідок, зменшення прибутків. Крім суто практичних наслідків, не слід забувати про наслідки морального характеру, такі як образа та відчуття приниження іншої сторони.

Висновки. Проведений аналіз дає підстави дійти висновку, що порушення норм протоколу, а також необачне використання національно-культурних символів спричиняє конфлікти міжнародного характеру, учасниками яких можуть виступати не тільки сторони певного переговорного процесу, але й іноземні ЗМІ та суспільство в цілому. Недотримання вищезазначених норм виказує неповагу до візаві, який може розцінити таку поведінку як явну зневагу та відсутність інтересу до пере-

говорів, що призведе до комунікативних невдач, з одного боку, та фінансових, — з іншого. Практично-зумовленою необхідністю для учасників будь-якого переговорного процесу є надбання знань щодо особливостей норм ділового протоколу та міжкультурної комунікації. Такі знання дають змогу правильно трактувати сигнали, які одна сторона передає іншій, бути впевненим у своїх діях та транслювати своєю поведінкою сигнали, зрозумілі іншій стороні.

Перспективи подальших розвідок убачаємо в пошуку інших конфліктогенних чинників, які призводять до міжнародних конфліктів на тлі порушень норм протоколу та міжкультурної комунікації.

Л і т е р а т у р а

1. Гарькавець С. О. Соціальні конфлікти Словник — довідник. Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. 120 с.
2. Дмитренко О. П. Міжкультурний конфлікт : причини виникнення та стратегії його вирішення. *Стратегії міжкультурної комунікації в мовній освіті сучасних університетів* : зб. матеріалів V Міжнар. наук.-практ. конф. II Міжнар. наук. конгресу SMART SOCIETY 2019, м. Київ (11–12.04.2019 р.). Київ : КНЕУ, 2019. С. 30–36.
3. Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація : Навч. посібник. Київ : ВЦ «Академія», 2012. 288 с.
4. Мацієвський Ю. Теоретичні аспекти аналізу суспільних конфліктів : множинність концептуальних підходів. *Людина і політика*. Київ, 2004. № 3. С. 2–6.
5. Положення про Державний Протокол та Церемоніал України : Указ Президента України від 22 серпня 2002 року № 746/2002. *Офіційний портал Верховної Ради України* : веб-сайт. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/746/2002/> (Дата доступу : 14.10.2021).
6. Тихомірова Є. Б., Постоловський С. Р. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник. Рівне : Перспектива, 2007. 400 с.
7. Дружина Нетаньягу викинула «хліб-сіль» у Києві. *Українська правда* : веб-сайт. URL : <https://www.pravda.com.ua/news/2019/08/19/7223882/> (Дата доступу : 14.10.2021).
8. Нетаньягу порівняв «хліб-сіль» із тарілкою-черевиком для прем'єра Японії. *Українська правда* : веб-сайт. URL : <https://www.pravda.com.ua/news/2019/08/19/7223947/> (Дата доступу : 14.10.2021).
9. Скандал через мак у петлиці. *Незалежна* : веб-сайт. URL : https://www.ng.ru/world/2010-11-11/7_britain.html/ (Дата доступу : 14.10.2021).
10. Эммануэль Макрон прибыл на Таити с официальным визитом. *Euronews* : веб-сайт. URL : <https://ru.euronews.com/2021/07/25/macron-tahiti-visit/> (Дата доступу : 14.10.2021).
11. David Cameron should not have worn that poppy in China. *The Guardian* : web-site. URL : <https://www.theguardian.com/politics/blog/2010/nov/10/david-cameron-poppy-china-michael-white/> (Дата доступу : 14.10.2021).

References

1. Garkavets, S. O. (2020), *Social conflicts* : Dictionary — referencebook [Sotsial'ni konfliktky : Slovnyk — dovidnyk], Volodymyr Dahl East Ukrainian National University Publishing House, Severodonetsk, 120 p.
2. Dmitrenko, O. P. (2019), “Intercultural conflict : causes of emergence and strategy of its solution”, *Strategies of intercultural communication in language education of modern universities* : collection of materials of V International scientific-practical conf. II International Science Congress [“Mizhkul'turnyy konflikt : prychny vynyknennya ta stratehiyi yoho vyrishennya”, *Stratehiyi mizhkul'turnoyi komunikatsiyi v movniy osviti suchasnykh univertsytetiv* : zb. materialiv V Mizhnar. nauk.-prakt. konf. II Mizhnar. nauk. konhresu], Smart Society, Vadym Hetman Kyiv National Economics University, Kyiv, pp. 30–36.
3. Manakin, V. M. (2012), *Language and intercultural communication* : Textbook [Mova i mizhkul'turna komunikatsiya : Navchal'nyy posibnyk], Academy Publishing Center, Kyiv, 288 p.
4. Matsievsky, Y. (2004), “Theoretical aspects of the analysis of social conflicts : the multiplicity of conceptual approaches”, *People and politics* [“Teoretychni aspekty analizu suspil'nykh konfliktiv : mnozhynnist' kontseptual'nykh pidkhodiv”, *Lyudyna i polityka*], I. F. Kuras Inst. for Political and Ethnonational Studies of the NAS of Ukraine, vol. 35, pp. 2–6.
5. “Regulations on the State Protocol and Ceremonial of Ukraine” : Decree of the President of Ukraine, August 22 (2002), № 746/2002, *Official Portal of the Verkhovna Rada of Ukraine* : website [“Polozhennya pro Derzhavnyy Protokol ta Tseremonial Ukrayiny” : Ukaz Prezydenta Ukrayiny vid 22 serpnya 2002 roku № 746/2002., *Ofitsiyyny portal Verkhovnoyi Rady Ukrayiny* : veb-sayt], available at : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/746/2002>. (Access date: 14.10.2021).
6. Tikhomirova, E. B., Postolovsky, S. R. (2007), *Conflictology and Negotiation Theory*: Textbook [Konfliktolohiya ta teoriya perekovoriv : Pidruchnyk], Perspective Publishers, Rivne, 400 p.
7. “Netanyahu’s wife threw out bread and salt in Kyiv”, *Ukrainian Pravda*: website. [“Druzhyna Netan'yahu vykynula “khllyb-sil” u Kyievi”, *Ukrayins'ka pravda* : veb-sayt], available at : <https://www.pravda.com.ua/news/2019/08/19/7223882/> (Access date : 10/14/2021).
8. “Netanyahu compared “bread and salt” to a plate-she for the Prime Minister of Japan”, *Ukrainian Pravda* : website. [“Netan'yahu porivnyav “khllyb-sil” iz tarilkoju-cherovykom dlya prem'yera Yaponiyi”, *Ukrayins'ka pravda* : veb-sayt], available at : <https://www.pravda.com.ua/news/2019/08/19/7223947/> (Access date : 14.10.2021).
9. “Poppy scandal in the buttonhole”, *Independent* : website. [“Skandal cherez mak u petlytsi”, *Nezalezhna* : veb-sayt], available at : https://www.ng.ru/world/2010-11-11/7_britain.html (Access date : 14.10.2021).
10. “Emanuel Macron arrives in Tagit on an official visit”, *Euronews* : website [“Emanuel' Makron prybuв na Tahiti z ofitsynym vizytom”, *Yeeron'yus* : veb-sayt], available at : <https://ru.euronews.com/2021/07/25/macron-tahiti-visit> (Access date : 14.10.2021).
11. “David Cameron should not have worn that poppy in China”, *The Guardian* : website, available at: <https://www.theguardian.com/politics/blog/2010/nov/10/david-cameron-poppy-china-michael-white> (Access date: 14.10.2021).

АСТАШЕНКОВА Дарья Константиновна,

Аспирант кафедры прикладной лингвистики Одесского национального университета имени И. И. Мечникова; Французский бульвар, 24/26, г. Одесса, 65058, Украина; тел.: +38 063 5658279; e-mail: astashenkovad@gmail.com; ORCID ID: 0000-0003-3221-1585

КОНФЛИКТЫ В МЕЖДУНАРОДНОМ ПРОСТРАНСТВЕ: АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ И ДЕЛОВОГО ПРОТОКОЛА

Аннотация. *Цель* статьи состоит в определении и анализе невербальных факторов возникновения конфликтов в международном пространстве в процессе деловой коммуникации между представителями разных культур. *Объектом* исследования выступает межкультурная конфликтогенная коммуникация. *Предмет* рассмотрения — конфликты в международном пространстве, возникающие на фоне нарушения норм протокола и межкультурной коммуникации субъектами переговорного процесса. Для определения невербальных факторов возникновения конфликтов в международном пространстве в работе применён метод сбора информации, метод наблюдения, анализа и описания, что позволило осветить то, как указанные выше конфликтогенные факторы влияют на международную политическую коммуникацию. *Результатом* данной статьи является доказательство того, что одним из факторов конфликтов в международном пространстве является опрометчивое использование национально-культурных символов, а также нарушение норм протокола. *Выводы.* В связи с продолжающимся в настоящее время процессом глобализации и активизацией контактов представителей Украины на международном уровне, знание норм межкультурной коммуникации и делового протокола являются компетенциями, необходимыми для достижения поставленных целей в переговорном процессе. Отсутствие вышеупомянутых компетенций может привести к ухудшению имиджа Украины на международной арене, недоразумениям в процессе встреч и, как следствие, получению негативного результата переговоров. Напротив, ознакомление с нормами межкультурной коммуникации и делового протокола позволяет избегать конфликтов, чётко выражать свои намерения, а также адекватно трактовать сигналы, которые транслирует другая сторона переговоров.

Ключевые слова: межкультурная коммуникация, государственный протокол, социальные конфликты, национально-культурные символы, универсальные нормы, церемониал, переговорный процесс.

Dariia K. ASTASHENKOVA,

PhD student, Department of applied linguistics of the Faculty of Philology of the Odessa National I. I. Mechnikov University; 24/26 Francuzskiy blvd., Odesa, 65058, Ukraine; tel.: +38 063 565 8279; e-mail: astashenkovad@gmail.com; ORCID ID: 0000-0003-3221-1585

CONFLICTS IN THE INTERNATIONAL SPACE: RELEVANT PROBLEMS OF INTERCULTURAL COMMUNICATION AND BUSINESS PROTOCOL

Summary. *The purpose* of the article is to identify and analyze non-verbal factors of conflicts arising in the international space during the process of business communication between the representatives of different cultures. *The object* of research is the intercultural conflict communication. *The subject* of consideration is conflicts in the international space, which arise against the background of violations of the protocol and intercultural communication norms by the parties of the negotiation process. To determine the non-verbal factors of conflicts arising in the international space, were used a *method* of collecting information as well as a method of observation, analysis and description, which allowed to highlight how the conflict-generating factors affect the international political communication. *The result* of this article is proved that the irrational use of the national-culture symbols, as well as the violations of protocol contributing to the conflicts in the international space. **Conclusions.** Due to the ongoing process of globalization and intensification of contacts between the representatives of the Ukraine at the international level, knowledge about the intercultural communication norms and business protocol rules has become the integral competences to achieve the goals set in the negotiation process. The lack of the above-mentioned competences may damage the Ukraine's image in the international arena, can lead to misunderstandings in the process of meetings and, as a consequence, obtain a negative outcome of the negotiations. On the contrary, awareness of the norms of intercultural communication and business protocol provides the opportunity to avoid conflicts, clearly express intentions, as well as to understand the signals transmitted by the counter-parties in the negotiation process.

Key words: intercultural communication, state protocol, social conflicts, national-culture symbols, universal norms, ceremonial, negotiation process.

Статтю отримано 22.10.2021 р.