



NATIONAL RESEARCH  
UNIVERSITY

# Общение и культура

**Виктория Галяпина, кандидат  
психологических наук, доцент**

**2018-2019 год**

# ВОПРОСЫ

- Факторы ситуации общения, обусловленные культурой (ценности, нормы, правила и роли)
- Особенности вербальной коммуникации в контексте культуры
- Проявление культурной специфики в невербальном общении
- Особенности разрешения конфликтов в разных культурах
- Межкультурная коммуникация в переговорах

## ПРИМЕР

**Вы бронируете отель и после этого получаете такое уведомление, как вы его проинтерпретируете?**



Мы не можем забронировать Вам комнату в указанные сроки



Мы забронировали Вам комнату в указанные сроки

# ОБЩЕНИЕ В КРОСС-КУЛЬТУРНОЙ И ЭТНИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

## Факторы

Особенности общения в рамках определенного этноса определяются следующими факторами:

- 1) социально-психологическими факторами (социализацией, социальными нормами, социальными ролями, установками);
- 2) культурными традициями (табу, обычаями, жестко связанными со стереотипными ситуациями, этикетом, социальным символизмом) (А.С. Петрова)

# ОБЩЕНИЕ В КРОСС-КУЛЬТУРНОЙ И ЭТНИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

## Факторы ситуации общения, обусловленные культурой

- Ценности
- Нормы
- Правила
- Роли
- И др.

# ОБЩЕНИЕ В КРОСС-КУЛЬТУРНОЙ И ЭТНИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

## Ценности, как фактор, обуславливающий межкультурное общение

- «Ценности - сложные, определенным образом сгруппированные принципы, которые придают стройные направления разнообразным потокам человеческого мышления и деятельности в ходе решения общих человеческих проблем». (Клакхорн и Стродбек)
- Выделили 5 проблем, в которых может проявиться этнокультурная специфика:
  - отношение к человеческой натуре
  - отношение к природе
  - отношение человека ко времени
  - направленность человеческой деятельности
  - отношение человека к другим людям

# Кейс Россия (измерения культур, ценности)

- «Деньги, друзья и рыбалка: ради чего мы живем?»
- Эту историю рассказал мне слушатель, обучавшийся по программе для руководителей в Институте бизнеса и делового администрирования АНХ при Правительстве РФ (ИБДА АНХ). На момент обучения (2006 г.) он возглавлял крупное аграрное объединение, занимавшееся разведением домашней птицы. Поскольку разведение птицы требует устойчивых поставок кормов, руководством объединения было принято решение о покупке бывшего колхоза, расположенного в зоне Нечерноземья. В рамках утвержденной инвестиционной программы аграрное объединение отремонтировало в бывшем колхозе ряд зданий и сооружений. Оно закупило новую, современную технику (тракторы, уборочные комбайны и т. д.) и установило высокую (в среднем в 1,5-2 раза выше, чем в прилегающих районах) заработную плату. Кроме того, за сверхурочные работы в период сева и уборки урожая были установлены солидные премиальные.
- Первые 2 недели уборочной страды комбайнеры и их бригады работали не за страх, а за совесть. Подсчеты показывали, что при иной выработке их месячный оклад с премиальными превысит сумму в 30 тысяч рублей. Именно из расчета этой суммы по итогам двух недель был выплачен первый аванс. Учитывая, что аванс может быть потрачен на приобретение спиртных напитков, его выдали женам комбайнеров, что было воспринято мужской частью населения сравнительно спокойно.
- Ничего не предвещало проблем, как вдруг жесткого ритма работы не выдержала техника. Новенькие комбайны и трактора начали один за другим ломаться. Причем характерно, что отремонтированная с вечера техника неплохо работала до 7-8 часов вечера, но перед нотой сменой «перегревалась» и регулярно выходила из строя. Беседы с механиками свидетельствовали, что для исправления ситуации делается все что можно. Однако техника продолжала ломаться строго по установленному графику. Завесу над причинами поломки неожиданно открыл откровенный разговор, который состоялся у представителя аграрного объединения с колхозными стариками-пенснерами. В ходе разговора старожилы рассказали, что «мужики специально к вечеру ломают технику, чтобы иметь больше свободного времени».
- «Куда им столько денег? Они олигархи, что ли?» - спрашивали деды. И объяснили представителям аграрного холдинга психологию колхозных луддитов Луддиты (англ. luddits) — так в Англии так называли разрушителей машин в фабричных городах. Луддиты считали, что машины поработают одних людей и лишают работы других. Движение было названо в честь некоего Лудда (Ludd), который жил в середине XVIII в. Однажды он в припадке бешенства разрушил вязальный станок: «Детей в школу обути, одеть и жене что-то купить - так и половины этих денег хватит... Вот мужики и думают: мы что - рабы, что ли, с утра до утра вкалывать! Вы-то, горожане, небось, по ночам не работаете. И нам надо и с друзьями посидеть-поговорить, и рыбку половить. Сейчас на рассвете время самого клева. Жизнь-то идет. А всех денег все одно не заработаешь».

# Кейс (Корея)

- Рассказ жены американского учителя
- Вскоре после того, как мы начали наше преподавание в Корее, мой муж отправился на пикник. Студенты разбежались по склону горы, чтобы пить и шутить, а учителя уходили в маленький домик, чтобы выпить. В этот момент мой муж познакомился с корейским обычаем обмена винных чашек. Будучи новичком, он был главной мишенью для обмена и не знал, как отказаться, не обижаясь, а также он хотел показать свои возможности в употреблении алкоголя - он пил больше своей меры.
- Немного позже, похожая ситуация произошла после спортивного соревнования в его школе. Учителя в школе начали называть его «знаменитым пьяницей», хотя им нравилось пить с ним. Вскоре он понял, что это не совсем тот образ, который он хотел сформировать о себе (кроме этого, ему не очень понравилось корейское вино), поэтому он «остановил себя» и перестал выпивать спиртное на совместных встречах.
- В течение всего времени коллеги моего мужа из его отдела регулярно приглашали его пойти вместе с ними пообедать в разные рестораны. Я все время сопровождала своего мужа и ходила вместе с ним и его коллегами пообедать. Я всегда была единственной женщиной, и хотя мы неоднократно просили коллег мужа пригласить их жен, я все равно оставалась единственной женщиной. После ряда подобных случаев мы стали объектом их шуток. Нам стало неудобно, и, когда учителя, видимо, повеселились, их приглашения внезапно прекратились.
- Теперь наши единственные корейские партнеры - преподаватели английского языка - корейская пара нашего возраста, хорошо образованная. Они были в Соединенных Штатах. Они отличаются от других корейских супружеских пар, так как им нравится ходить на обед, в кино и вечеринки вместе.
- Как вы могли объяснить поведение корейских преподавателей и реакцию на американскую пару?



# ОБЩЕНИЕ В КРОСС-КУЛЬТУРНОЙ И ЭТНИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

## Нормы как фактор ситуации межкультурного общения

- Нормы – это принципы, приписывающие поведение в той или иной культуре, разделяемые членами данной культуры.
  1. Культуры различаются по степени жесткости норм (например, закрытые культуры больше принуждают своих членов к конформности поведения, чем открытые).
  2. На поведение людей оказывают влияние две основные нормы:
    - 1) норма правосудия (имеет два противоположных значения: справедливость и равенство: норма справедливости предполагает осознание баланса между тем, что человек дает и тем, что получает взамен. Эта норма связана с понятием «заслуженность». Норма равенства предполагает распределение награды поровну.
    - 2) норма взаимности (может быть обязательной и добровольной, а также может строиться по симметричному (равноправному) и комплементарному (дополняющему) признакам)

# Кейс (Мексика, нормы и правила)

- Российский бизнесмен приехал на деловую встречу в Мексику, страну с богатейшей историей и культурой, где живут веселые, динамичные и предприимчивые люди, порою так похожие на нас, россиян.
- Российский предприниматель провел успешные переговоры со своим партнером по имени Педро и подписал с ним взаимовыгодный контракт. И тот, и другой были очень довольны контрактом, и после его подписания Педро пригласил россиянина к себе в гости. Оказалось, что мексиканец живет со своей семьей - женой и несколькими детьми - в небольшом двухэтажном доме. К приходу гостя в доме уже был накрыт стол. Угощение было вкусным, в меру острым, с национальным колоритом, на столе присутствовали спиртные напитки. Беседа задалась: она легко перетекала с одного предмета на другой. Жена приносила с кухни все новые и новые блюда, ей помогала еще одна женщина, видимо, находящаяся в услужении. Периодически жена подсаживалась к столу и участвовала в беседе, потом опять отправлялась на кухню. В конце вечера россиянин, стремясь сделать комплимент и закрепить хорошие отношения, сказал: «Педро, я посмотрел, как ты живешь, и мне очень понравилась твоя семья. Мне кажется, тебе повезло в жизни - у тебя замечательная жена. Во-первых, она красавица, я не просто одобряю твой выбор, я восхищаюсь твоим выбором! Во-вторых, она поразительно вкусно готовит. Весь вечер, переходя от одного блюда к другому, я никак не мог решить, что вкуснее. А в-третьих, у тебя с такой женой дом - полная чаша». И вдруг российский бизнесмен замечает, что с лица его партнера исчезла улыбка. И беседа сразу стала напряженной. Возникло то ощущение, при котором кожа покрывается мурашками. Говорить стало тяжело, и беседа, которая несколько минут назад шла легко, свободно и дружелюбно, теперь напоминала панихиду. К столу подошла жена Педро, он что-то быстро сказал ей по-испански, и с ее лица также исчезла улыбка.
- Возникает вопрос: что произошло?

# ОБЩЕНИЕ В КРОСС-КУЛЬТУРНОЙ И ЭТНИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

## Правила, как фактор ситуации общения

- Правила поведения предписывают человеку, как вести себя в той или иной ситуации.
- Культурные правила общения более индивидуализированы, чем нормы и зависят от ситуации и от личностных особенностей общающихся людей.
- Правила в разных культурах отличаются степенью согласованности (в коллективистских культурах правила более согласованы, чем в индивидуалистических)
- В культурах с низким уровнем избегания неопределенности, люди более терпимы к нарушениям правил, они больше склонны к риску в непредсказуемых ситуациях, и, следовательно, более толерантны к поведению, отходящему от формальных правил. Представители культур с высоким уровнем избегания неопределенности нуждаются в формальных правилах для поддержания чувства «социального порядка»

# ОБЩЕНИЕ В КРОСС-КУЛЬТУРНОЙ И ЭТНИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

## Роли, как фактор ситуации общения

- Роль – это система ожиданий определенного поведения от человека, связанная с его позицией в группе.
- Ролевые отношения отличаются в разных культурах по степени личностной значимости, степени формализма.
- Степень формализма ролей связана с особенностями коммуникации в коллективистских и индивидуалистических культурах (Н.М. Лебедева).
- Различия в половых ролях связаны с полоролевой дифференциацией в культурах или степенью маскулинности или феминности культуры (Хофстед)

# Кейс (Япония, измерения, ценности, роли)

- Джордж Берджесс был главным инженером компании, которая занималась производством оборудования в Сент-Луисе. Недавно его компания подписала контракт с одним из своих крупнейших заказчиков в Японии, чтобы модернизировать оборудование и переделать механику для более эффективного обслуживания оборудования.
- В рамках контракта японская компания отправила десять своих механиков в Сент-Луис на трехмесячный курс переподготовки под руководством Джорджа. Хотя Джордж никогда не жил и не работал за границей, он не ждал проблем в совместной работе с группой японских механиков, поскольку ему говорили, что они все свободно владеют английским языком и неукротимые работники.
- Первые несколько недель обучения прошли довольно гладко, но вскоре Джордж все больше раздражался постоянными требованиями, которые механики предъявляли к Джорджу в его личное время. Они стремились все время расспрашивать его, получать у него дополнительную информацию после окончания запланированных встреч. Также они просили у него совета, как им провести свое свободное время. Некоторые даже попросили его помочь урегулировать разногласия, сложившиеся между ними. Чувствуя разочарование от всех этих требований, которые японские механики предъявляли ему в его личное время, Джордж сказал своим японским стажерам, что он предпочитает не смешивать бизнес с удовольствием. В течение нескольких дней группа попросила другого инструктора.
- Почему японские механики попросили нового инструктора?
  1. Японские механики считали Джорджа некомпетентным, поэтому они попросили нового инструктора.
  2. Японские механики хотели повысить свою квалификацию у разных инструкторов, чтобы быть более подготовленными и компетентными в обслуживании нового оборудования
  3. Японские механики полагали, что эффективный и мотивированный лидер должен активно участвовать в их личной жизни.
  4. Японские механики считала, что неудобно работать только с одним представителем компании, поэтому они хотели общаться и работать и с другими инструкторами компании

# ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В КОНТЕКСТЕ КУЛЬТУРЫ

- Этнопсихологические характеристики зафиксированы в языке и фольклоре.
- Концепция неразрывной связи внутренних языковых форм и «духа народа» (В. Гумбольдт)
- Его последователи Э. Сепир и Б. Уорф пошли дальше, сформулировав теорию «лингвистического детерминизма», согласно которой языковые формы оказывают существенное обратное воздействие на перцептивные, мыслительные и вообще когнитивные процессы, формируя этноспецифическую картину мира.

# ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В КОНТЕКСТЕ КУЛЬТУРЫ

## Единая система кодирования и декодирования информации

- Условием эффективной коммуникации в научной литературе выдвигается **владение коммуникатором и реципиентом единой системой кодирования и декодирования информации.**
- Достаточно часто представители разных культур говорят на разных языках. Однако **непонимание** между представителями разных культур может возникнуть **и в случае владения одним языком**, поскольку для понимания нужно не только знание языка, но и знание мира

# ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В КОНТЕКСТЕ КУЛЬТУРЫ

## Языковые особенности этнических групп

- Количество гласных и согласных звуков
- Длина слов
- Особенности словообразования
- «Языки-задачи»
- Количество грамматических категорий (падежей, родов, времени)
- Отличие языков по пространственной локализации
- Деление языков по «расчленению» цветового спектра
- Темп речи, паузы, высота звуков
- Способ разложения слова при необходимости его точно транслировать
- Особенности распространения информации
- Смыслы слов
- Количество слов по определенной тематике



# ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В КОНТЕКСТЕ КУЛЬТУРЫ

## **Мыткеплувицветыркын**

Кепл – мяч

Увицвет – играть

Мыт – указывает на первое лицо (мы)

Ыркын – настоящее время

**Мячеиграем**

# ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В КОНТЕКСТЕ КУЛЬТУРЫ

**Уесэгъатэ**

**Сэ – говорящий**

**Гъа – заставляет**

**У – слушающего**

**Тэ – отдать**

**Е - кому-то, нечто**

**Меняем местами приставки сэ, у,е и получаем  
Сеогъатэу «ты заставляешь меня отдать нечто ему»**

# ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В КОНТЕКСТЕ КУЛЬТУРЫ

## Виды и стили вербальной коммуникации

- *Коммуникативный стиль* – это совокупность устойчивых и привычных способов поведения, присущих данному человеку, которые используются им при установлении отношений и взаимодействиях с другими людьми
- Высококонтекстные и низкоконтекстные
- Прямой или непрямой стиль вербального общения
- Искусный (вычурный), точный и сжатый (краткий) стили
- Личностный, ситуационный
- Инструментальный, аффективный

# ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В КОНТЕКСТЕ КУЛЬТУРЫ

## Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры

Представители коллективистских культур уделяют большое внимание контексту – выражению эмоций, касаниям, дистанции общения, положению тела, громкости голоса, контакту глаз и т.д, чем люди из индивидуалистических культур (Gudykunst, 1983). Коллективист обращает внимание на невербальные параметры общения и игнорирует содержание высказывания, индивидуалист мало доверяет тому, что ясно не заявлено.

Люди из высококонтекстных культур часто используют выражения «может быть», «возможно», важно, не что сказано, а как сказано; в низкоконтекстных культурах люди выражаются четко, ясно, важно содержание сообщения.

# ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В КОНТЕКСТЕ КУЛЬТУРЫ

## Проявление эмоций и чувств в речевом общении

Американцы и японцы выражают эмоции приблизительно одинаково, однако, если это происходит в присутствии других, японцы сильнее, чем американцы, маскируют свои состояния, чаще показывают улыбку. Японцы ориентируются на правило – человек должен контролировать свои эмоции и отрицательные эмоции открыто не выражать (Ekman, Frisen, 1971)

**Коллективисты в сравнении с индивидуалистами** стремятся выражать больше положительных эмоций при внутригрупповом общении и больше негативных – при взаимодействии с представителями внешних групп (Matsumoto, 1992)

Речь арабов очень эмоциональна (пример письма – благодарность за «обед с гамбургерами»): **Благодарю Вас за исключительное гостеприимство, которое Вы проявили с замечательным достоинством и великодушием... все Ваши гости, дамы и господа, были исполнены благородства... программа нашего визита была также исключительно благоприятной...**)

Для японцев высказывание своих чувств принижает значимость человека (Iwao, 1993)

# ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В КОНТЕКСТЕ КУЛЬТУРЫ

## Ориентация в вербальной коммуникации

- В индивидуалистических культурах центр коммуникации – сам коммуникатор, важен его интеллект, знание предмета общения, часто используется в общении местоимение «я». Но при этом говорящий как личность отделяется от своих мнений.
- В коллективистских культурах в фокусе – реципиент, здесь важно, понимает ли он другого человека? Местоимение «мы» используется достаточно часто.

# ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В КОНТЕКСТЕ КУЛЬТУРЫ

## «Согласие-несогласие» в речевом общении

- Для коллективистов очень важна гармония в общении (Hofsted, 1991). Они стремятся не высказывать открыто несогласие.
- В Японии есть 16 способов, с помощью которых можно высказать «непрямо» свое несогласие (Ueda, 1974).
- **Молчание в индивидуалистических культурах** может означать несогласие, враждебность, отрицание, слабость, нежелание продолжать общение, беспокойство, застенчивость, проблемную личность.
- **Для коллективистов – молчание** это может быть признаком силы, молчание – это более мужская черта, например, для японцев (Iwao, 1993, Condon, 1978)

# ПРОЯВЛЕНИЕ КУЛЬТУРНОЙ СПЕЦИФИКИ В НЕВЕРБАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ





# ПРОЯВЛЕНИЕ КУЛЬТУРНОЙ СПЕЦИФИКИ В ЖЕСТАХ

Жест «Сложенный кольцом указательный и большой пальцы» в Америке означает «Окей», для французов – это «ноль», а для японцев – «заплати». Португальцы и бразильцы примут его за оскорбление.



Жест «Поднятый большой палец вверх» у нас означает – «Отлично», в Германии, Австрии и Франции его могут использовать для обозначения «Один», в Японии – «Пять», а в Австралии, Бангладеш, Нигерии, Греции этим жестом посылают человека кое-куда



Когда француз, немец или итальянец считает какую-либо идею глупой, он выразительно стучит себя по голове. А если немей стукнет себя открытой ладонью, то это эквивалент восклицания «Да ты с ума сошел!» Кроме того, немцы, также как американцы, французы и итальянцы имеют обыкновение рисовать пальцем спираль у головы, что означает «Сумасшедшая идея». И, напротив, когда англичанин или испанец стучит себя по лбу, это означает, что он доволен собой.



# Германия (невербальная коммуникация, шутки)

- Господин Смит был приглашен в качестве специального гостя из США в Германию, для того, чтобы провести обсуждение важных проблем с большой аудиторией. собирается поговорить с большой аудиторией. Люди были удовлетворены лекциями ранее приехавших гостей, которые вели обсуждения до Смита. Смит очень хотел произвести впечатление , передать аудитории свои дружеские чувства и немного успокоить аудиторию.
- Он принял естественную позу: одна рука в кармане, а другая – на трибуне, и стал рассказывать юмористическую историю, которую много раз рассказывал в других аудиториях. В других аудиториях эти шутки были оценены слушателями, юмор помог людям немного расслабиться и помог самому Смицу привлечь внимание аудитории к его теме, прежде, чем он продолжил говорить о серьезных вещах. На этот раз, однако, аудитория встретила его напряженной тишиной, когда его переводчик перевел его вступительные слова группе.
- Медленно двигаясь перед молчаливым собранием, Смит продолжил свою речь, задаваясь вопросом, что он сделал, или сказал, неправильно , что создало такую реакцию.
- 1. Его переводчик, скорее всего, не точно перевел шутки.
- 2. Он не смотрел прямо на публику, а разговаривая с ними, но смотрел на трибуну или на потолок.
- 3. Он не сделал ничего плохого. Ему просто казалось, что люди недовольны. Их молчание - это способ выразить свое наслаждение.
- 4. Его случайные позы и легкие замечания казались неуважительными.

# ПРОЯВЛЕНИЕ КУЛЬТУРНОЙ СПЕЦИФИКИ В ДИСТАНЦИИ ОБЩЕНИЯ И ПРИКОСНОВЕНИЯХ

Исследование венесуэльских и японских студентов, которые говорили на родном и английском языке и американских студентов) (Sussman, Rozenfeld, 1982):

латиноамериканцы взаимодействуют с собеседником на близком расстоянии, японцы предпочитают большее расстояние,

американцы занимают промежуточные позиции

При этом, большое значение играл язык, на котором общались студенты (у венесуэльцев при использовании английского языка дистанция увеличивалась, у японцев - уменьшалась)

Уотсон (Watson, 1970) установил, что у арабов индекс дистанции равен 3,53, а у северных европейцев – 5,92.

Значение имеет «угол» расположения тела при общении (общение визави – это 0 градусов, составило 1 балл, 2 балла – это 45 градусов, 4 балла – 90 градусов, 4 балла – 135 градусов). Высококонтактные культуры – 2,5 балла, низкоконтактные культуры – 3,5 (Hayduk, 1983)

# ПРОЯВЛЕНИЕ КУЛЬТУРНОЙ СПЕЦИФИКИ В КОНТАКТЕ ГЛАЗ

Уотсона (Watson, 1970) исследовал 110 студентов Колорадского университета. 1 –наибольшее проявление контакта глаз, 4 – наименьшее.

## **Средние показатели**

Арабы 1,25;

Латиноамериканцы и 1,41

Представители южных районов Европы 1,49

## **Низкие показатели**

Азиаты – 2,06

Пакистанцы – 2,05

Представители народов Северной Европы – 2,17

# Латинская Америка (визуальное общение)

- Смит был учителем шестого класса. Он был хорошим учителем и любил своих учеников. Обычно ему хорошо удавалось ладил со всеми учениками, он считал, что важно разговаривать и общаться с детьми хорошо в дружеской манере. Однажды, во время занятий, г-н Смит беседовал с разными учениками о теме социальных исследований повседневности. Среди учеников, с которыми он беседовал, была Нурия, испаноязычная девушка из Латинской Америки. Когда он заговорила с ней, Нурия только опустила голову и посмотрела на пол, не сказав ни слова.
- Почему Нурия опустила голову?
  - 1. Нурия совсем не интересовалась тем, о чем говорил г-н Смит.
  - 2. Нурия проявила уважение к мистеру Смигу.
  - 3. Нурия не сделала домашнее задание и чувствовала стыд.
  - 4. Нурия почувствовала, что ей будут говорить что-то неприятное, за то, что она сделала.

# ПРОЯВЛЕНИЕ КУЛЬТУРНОЙ СПЕЦИФИКИ В ОТНОШЕНИИ КО ВРЕМЕНИ

Исследования Холла (Hall, 1973).

Полихромные и монохромные культуры

Монохромные: в один период времени человек занимается одним действием или общается с одним человеком, одной группой

Полихромные – человек занимается несколькими видами деятельности одновременно, параллельно (встречу можно назначить нескольким людям одновременно, разговаривать по телефону и вести переговоры и т.д.)

# ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В КОНТЕКСТЕ КУЛЬТУРЫ

## Громкость речи

В культурах Средиземноморья, особенно у арабов, используется высокий уровень громкости, громкий голос для них – это показатель «искренности», а тихий – неискренности (Триандис, 2007).

У народов из северных районов Альп – громкий голос – это неуважение, так как выводит из равновесия

У коренных племен Северной Америки используется тихий голос  
Американцы проявляют разнообразие в зависимости от социальной принадлежности (представители более высокого статуса говорят тише, чем более низкого)

# ОСОБЕННОСТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В РАЗНЫХ КУЛЬТУРАХ

## Кросс-культурные различия в выборе стратегий выхода из конфликта

1. Представители коллективистических культур стремятся либо уклониться от конфликта, либо уступить другой стороне, чтобы поддержать гармонию в группе. В целом, в коллективистических культурах, в большей степени обнаруживается стремление либо учесть интересы другой стороны, либо избежать конфликта.
2. Для представителей более индивидуалистических культур характерны активные способы разрешения конфликтов: сотрудничество и конкуренция, причем как в деловом, так и в дружеском общении (Morris, 1998; Tinsley, Pillutla, 1998).
3. Количество межгрупповых разногласий, конфликтов выше в культурах с высокими показателями дистанции по отношению к власти (данные получены в ходе исследований, проведенных в 23 странах)
4. В культурах различается способ разрешения конфликтов с представителем «своей» и «чужой» групп. Лейнг с коллегами (Leung, Au, Fernandes-Dols, Iwawaki, 1992) обнаружил, что, по сравнению с американцами, китайцы меньше вступают в споры с членами ингруппы (своей) и чаще полемизируют с представителями аутгруппы (чужой).



## ОСОБЕННОСТИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТАХ

- Филлипс (Phillips, 1965) изучал жизнь в деревне Банг Чан в Таиланде. Там приветствуется вежливость, доброжелательность, юмор. Возникновение прямого конфликта не допускается, неприятные вещи открыто не обсуждаются. Нельзя сказать Ваш дом горит, нужно: Почему бы вам не пойти и не взглянуть на свой дом.
- Женщины, чьи мужья имели и других жен показали, что они испытывают сильную напряженность, но не говорят о ней мужу, чтобы он не подвергся их испытанию и переживанию

# ОСОБЕННОСТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В РАЗНЫХ КУЛЬТУРАХ

## Подходы к разрешению конфликтов в разных культурах

- Некоторым культурам свойственны специфические формы разрешения конфликтов, малопонятные и даже несправедливые с точки зрения представителей иных культурных групп.
- Например, корейская циклическая структура разрешения конфликта, которая описана Хо и Парком; она представляет собой сочетание стремления к сохранению гармонии и конфронтации.
- Другой пример культурно-специфичного подхода к разрешению конфликтов - принцип отказа от насилия, который использовал Ганди в борьбе против британского колониального режима.
- Существуют культурно-специфические особенности использования медиации в разрешении конфликтов

# Корейская циклическая структура разрешения конфликта

Цикл состоит из четырех стадий:

- 1) выстраивание контекста (поиск точек соприкосновения конфликтующих сторон, обмен информацией и создание эмоциональных связей),
- 2) сглаживание (поиск решения, которое не оскорбит чувств противной стороны),
- 3) принуждение (использование официальной и неофициальной власти, чтобы заставить другую сторону подчиниться и снятие напряжения. На этом этапе принято обращаться к влиятельным лицам, что связано с высокими показателями дистанции по отношению к власти в Корее),
- 4) снятия напряжения (восстановление отношений между участниками конфликта. Обычными средствами достижения этой цели являются совместная выпивка и хоровое пение).

Очевидно, что такая циклическая структура разрешения конфликта существенно отличается от состязательного подхода, к которому в конфликтных ситуациях прибегают, например, американцы.

## Культурно-специфический способ разрешения конфликта, предложенный Ганди

Строится этот подход на особом понимании процессуальной справедливости. Он предполагает соблюдение двух фундаментальных принципов, великое сострадание и великая мудрость. Эти два принципа определяют три стадии процедуры разрешения конфликта.

Первая стадия предполагает попытку **переубедить другую сторону с помощью логических рассуждений.**

Если эти попытки терпят неудачу, на смену им приходит **огорчение того, кто не смог переубедить оппонента.** Цель выражения огорчения — вызвать у оппонента чувство вины и тем самым поставить оппонента в неблагоприятное в нравственном отношении положение, поскольку таким образом он причиняет ущерб беззащитным и не прибегающим к насилию людям.

Если этот прием также не приводит к успеху, используются формы **ненасильственного принуждения**, такие как отказ от сотрудничества, гражданское неповиновение, бойкоты и голодовки.

Данная стратегия строится на убеждении, что только мир и отказ от насилия могут остановить насилие.

# Культурно-специфические особенности медиации

- Исследования показывают, что функции «третьих лиц» (посредников) в определенной культуре связаны с показателями дистанции по отношению к власти. В тех обществах, где дистанция по отношению к власти значительна, вмешательство обладающих широкими полномочиями третьих лиц в разрешение конфликта считается более обоснованным, чем в тех обществах, где дистанция по отношению к власти невелика.
- В Японии, стране, где дистанция по отношению к власти значительна, истцы и ответчики полагаются на судью, ожидая, что он приведет необходимые доводы, относящиеся к делу, и вынесет окончательное справедливое решение, в то время как в США, обществе, где дистанция по отношению к власти невелика, они рассчитывают на собственные силы, приводя относящиеся к делу доводы в свою пользу.
- Тее, Фрэнсис и Уоллс обнаружили, что, по сравнению с руководящими работниками в Канаде, администраторы из Китая в конфликтных ситуациях чаще консультируются с вышестоящим начальством. Чунг и Ли обнаружили, что японцы и корейцы более охотно обращаются к влиятельным лицам для разрешения конфликтов, чем американцы.
- Проводя исследование 23 национальных групп, П. Б. Смит, Петерсон, Лейнги Дуган обнаружили, что в странах с высокими показателями дистанции по отношению к власти, испытуемые при разрешении конфликтов в рабочей группе менее охотно полагались на лиц одного с ними статуса и подчиненных.

# МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В



<https://yandex.ru/video/search?filmId=7874765429100734329&text=intercultural%20negotiations%20of%20americans%20with%20arabs%20video&noreask=1&path=wizard>  
Cross Cultural in Business Negotiation between America and Japan

# МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В



Умение правильно приветствовать является эффективным способом заявления расположения к себе другого человека в ходе переговоров. Европейцы гораздо чаще пожимают руки, чем американцы. В Англии не обращаются к незнакомым людям, пока им не представлены. Также в Англии обмен рукопожатиями принят во время первой встречи, в дальнейшем англичане довольствуются одним устным приветствием.



# МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В

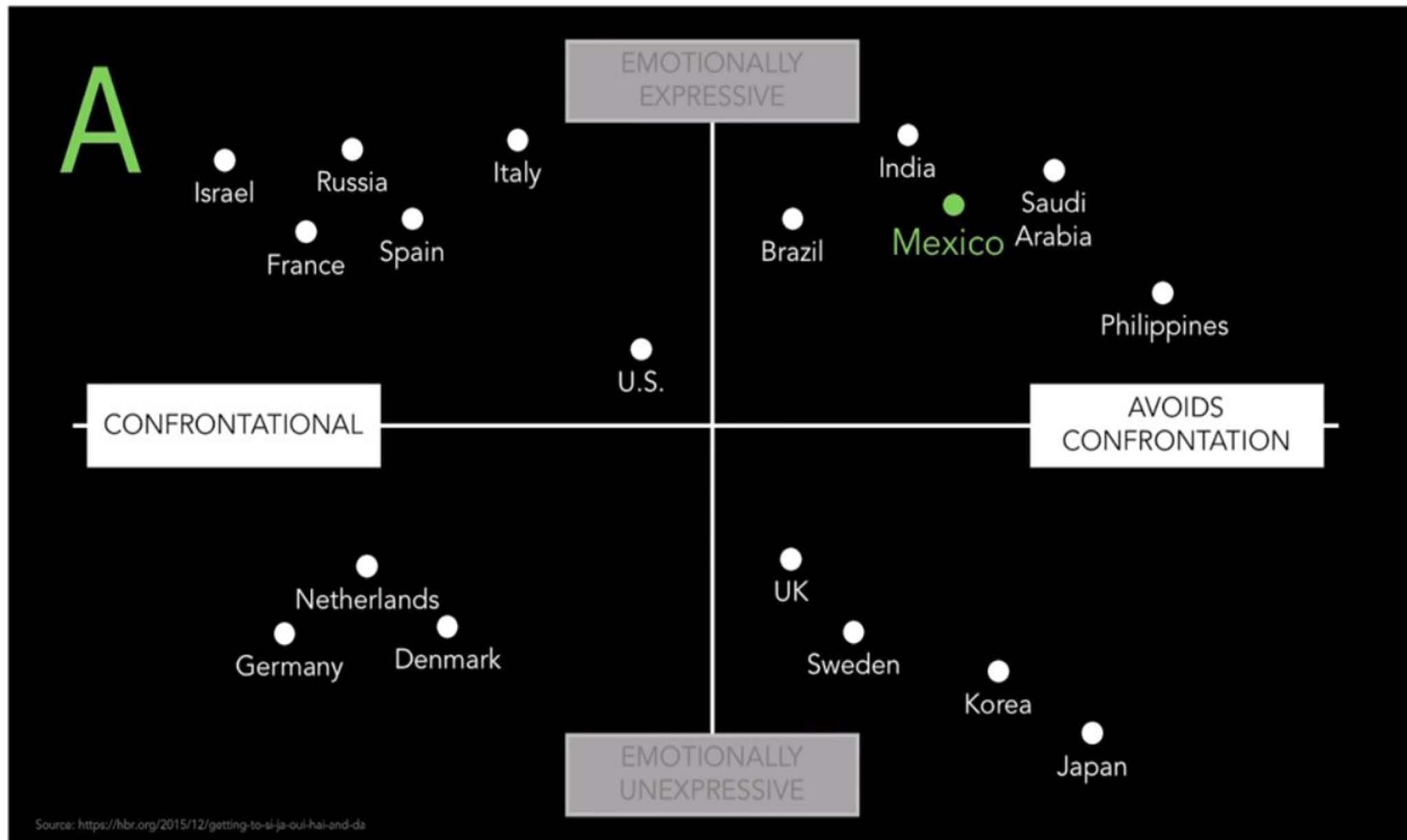
Индивидуалисты в ходе переговоров ценят четкую логику в рассуждениях, доказательствах, линейную аргументацию, конкретность, точность и аккуратность в использовании слов.

Чтобы заставить собеседника дослушать аргументы до конца, самые *сильные доводы предъявляются в первую очередь*.

В коллективистских культурах (как правило, контекстуальных) доводы излагают собеседнику в переговорах *постепенно*. Человек начинает с второстепенных аргументов и высказывается полностью только после того, как другой среагирует. Таким образом снижается вероятность агрессии при изложении доводов по обсуждаемой проблеме



# МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В



# Литература

- Берри Д.В., Пуртинга Ф.Х., Сигалл М.Х., Дасен П.Р., Кросс-культурная психология. Харьков: Гуманитарный центр, 2007, гл 15.
- Лебедева Н.М. Этническая и кросс-культурная психология. М.: Макс-Пресс, 2011
- Мацумото Д. Психология и культура. СПб., Прайм-Еврознак, 2002
- Нэпп М., Холл Д. Мимика, жесты, движения, позы. С-Пб, 2004
- Почебут Л.Г. Взаимопонимание культур, методология и методы этнической и кросс культурной психологии. психология межэтнической толерантности. СПб., 2005
- Стефаненко Т.Г. Этнопсихология., М., 2008, часть 1, гл.2.
- Стефаненко Т.Г. Этнопсихология: практикум: Учебное пособие для студентов вузов. М., Аспект Пресс, 2008.
- Триандис Г. Культура и социальное поведение. – М.: Форум, 2007.
- Этническая психология. Хрестоматия. /Под ред. А.И. Егоровой. Спб., Речь, 2003. С.81-115.
- Этническая психология/ Под ред. В.Г. Крысько. – Москва: Академия, 2008.

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

Международная научно-учебная лаборатория  
социокультурных исследований

Виктория Галяпина  
[vgalyapina@hse.ru](mailto:vgalyapina@hse.ru)