

ВВЕДЕНИЕ В МЕЖКУЛЬТУРНУЮ КОММУНИКАЦИЮ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

**ТЕМА № 8. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И
МЕЖКУЛЬТУРНЫЙ КОНФЛИКТ**

УЧЕБНЫЕ ВОПРОСЫ

- 1. Межкультурный конфликт в конфликтологии.**
- 2. Разрешение межкультурных конфликтов.**

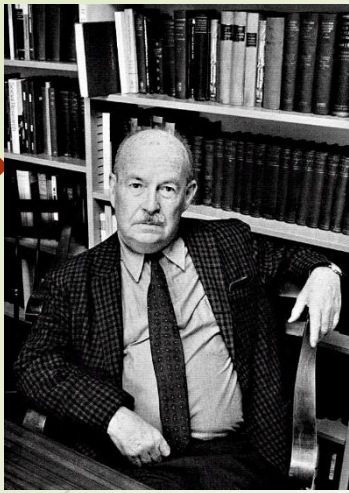
ВОПРОС 1. МЕЖКУЛЬТУРНЫЙ КОНФЛИКТ В КОНФЛИКТОЛОГИИ

ЧТО ТАКОЕ КОНФЛИКТ?

КОНФЛИКТ – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

КОНФЛИКТ - наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями (Анцупов А.Я., Шипилов А.И.).





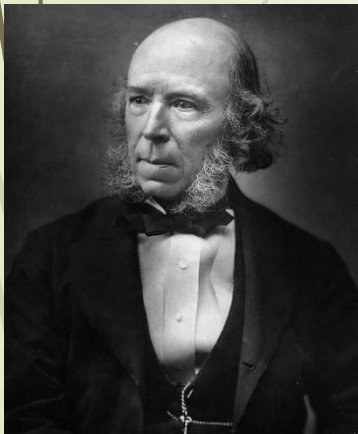
По Т. Парсонсу, *социальный конфликт* трактуется как поведение или его мотивация, которые находятся в противоречии с одной или несколькими социальными нормами и потому составляют причину возникновения «напряжений» между элементами социальной структуры, появления их дисфункциональности.

С точки зрения американского социолога Л. Козера, *социальный конфликт* — это борьба за ценности, власть или ограниченные ресурсы, в которой целью является не только получение желаемого, но и также нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника.



Г. Спенсер считал противоборство и конфликты универсальными состояниями, усматривал в них всеобщий закон общественного развития, который обеспечивает равновесие не только в пределах отдельного общества, но и между всем социумом и его природным окружением. Он разработал методологический подход к анализу общественных явлений, который в социологии известен как функционализм. Суть его заключается в следующем:

- каждый элемент общественной системы может существовать только в рамках целостности, выполняя строго определенные функции;
- функции частей единого социального организма предполагают удовлетворение какой-либо общественной потребности и вместе направлены на поддержание устойчивости общества, его стабильности;
- сбой в деятельности той или иной части общественной системы создает ситуацию трудновосполнимого нарушения каких-то жизненно необходимых функций;
- сохранение целостности и стабильности, а, следовательно, и преодоление конфликтов возможны, они обеспечиваются социальным контролем, согласием большинства с принятой в обществе системой ценностей.



Структура конфликта

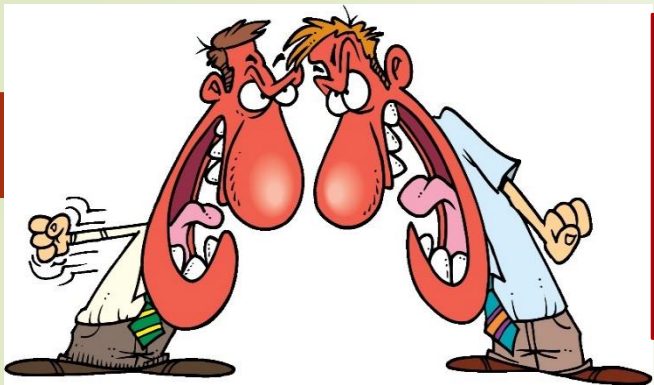


**Объективное содержание
конфликта включает**

- субъекты
конфликта;**
- предмет
конфликта;**
- объект конфликта;**
- источник
конфликта.**

**К субъективным составляющим
конфликта относятся**

- мотивы сторон;**
- конфликтное поведение;**
- образы предмета
конфликта.**



ИСТОЧНИКИ КОНФЛИКТА

Объективные источники, как правило, приводят к созданию предконфликтной обстановки. Иногда они могут быть реальными, а иногда мнимыми, лишь поводом, придуманным человеком.

Источники конфликта — это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его. Источники конфликта могут быть объективными и субъективными.

Субъективные источники начинают действовать тогда, когда предконфликтная обстановка перерастает в конфликт. Практически в любой предконфликтной ситуации у человека остается выбор путей (конфликтного или одного из неконфликтных) разрешения конфликта.

ОБЪЕКТИВНЫЕ ФАКТОРЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

**ЕСТЕСТВЕННОЕ СТОЛКНОВЕНИЕ
ИНТЕРЕСОВ ЛЮДЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**СЛАБАЯ РАЗРАБОТАННОСТЬ И
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НОРМАТИВНЫХ
ПРОЦЕДУР РАЗРЕШЕНИЯ ПРОТИВОРЕЧИЙ**

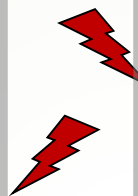
**НЕДОСТАТОК И НЕСПРАВЕДЛИВОЕ
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЗНАЧИМЫХ ДЛЯ
НОРМАЛЬНОЙ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МАТЕРИАЛЬНЫХ И ДУХОВНЫХ БЛАГ**

**ОБРАЗ ЖИЗНИ, СВЯЗАННЫЙ С
МАТЕРИАЛЬНОЙ НЕУСТРОЕННОСТЬЮ И
РАДИКАЛЬНЫМИ, МАСШТАБНЫМИ,
БЫСТРЫМИ ПЕРЕМЕНАМИ**

**СТЕРЕОТИПЫ КОНФЛИКТНОГО РАЗРЕШЕНИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ ПРОТИВОРЕЧИЙ И ДР.**

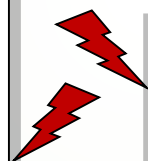
ЛИЧНОСТНЫЕ ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

**НИЗКАЯ
КОНФЛИКТОУСТОЙЧИВОСТЬ**



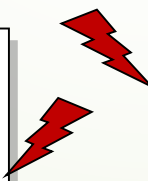
**НИЗКИЙ УРОВЕНЬ
СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ
КОМПЕТЕНТНОСТИ**

**СУБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА
ПОВЕДЕНИЯ ПАРТНЕРА КАК
НЕДОПУСТИМОГО**



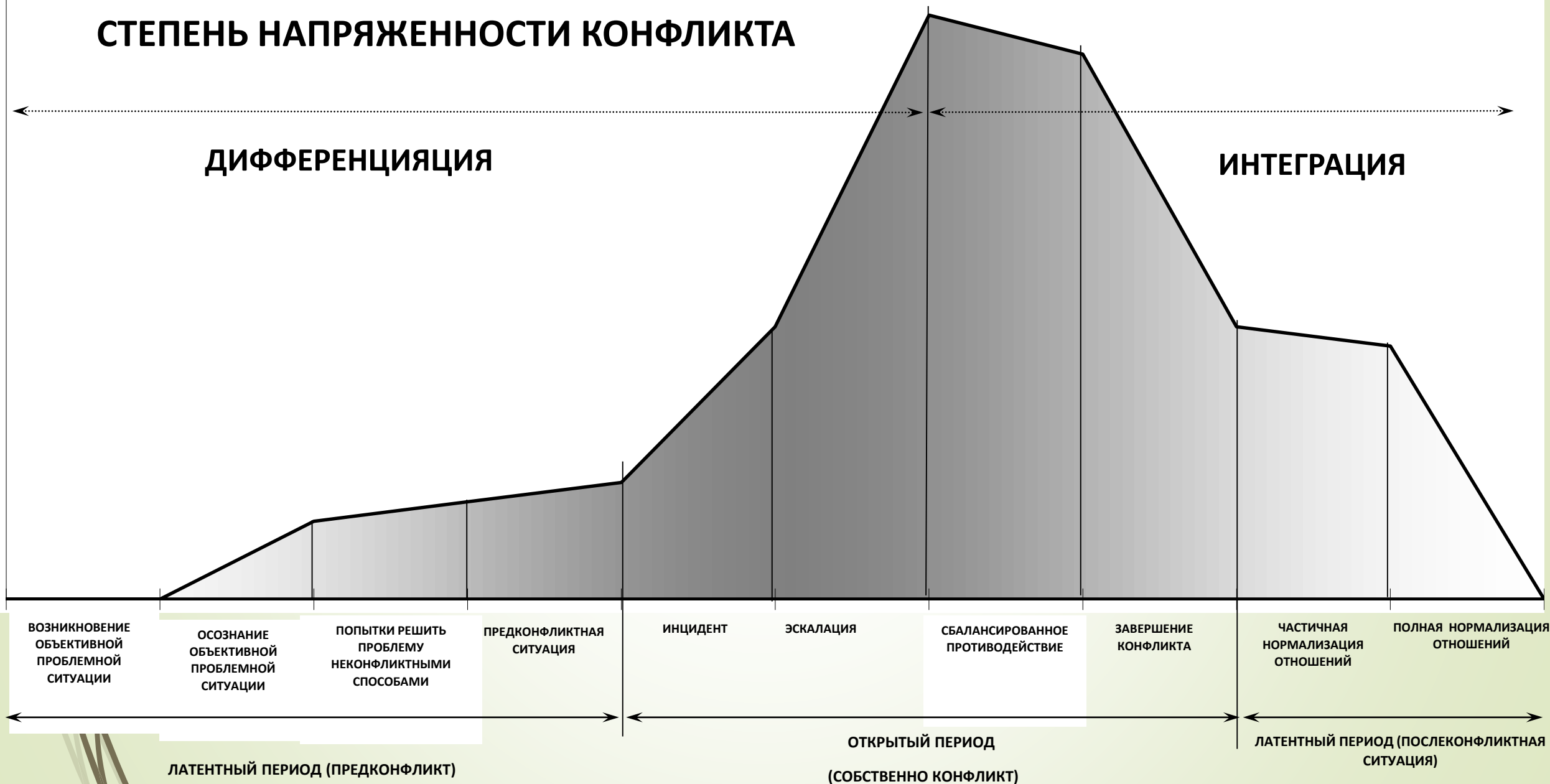
ПЛОХОЕ РАЗВИТИЕ ЭМПАТИИ

**НЕАДЕКВАТНЫЙ УРОВЕНЬ
ПРИТЯЗАНИЙ**



**ТИП ТЕМПЕРАМЕНТА,
АКЦЕНТУАЦИИ ХАРАКТЕРА И ДР.**

СТЕПЕНЬ НАПРЯЖЕННОСТИ КОНФЛИКТА



ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА

КОНСТРУКТИВНЫЕ

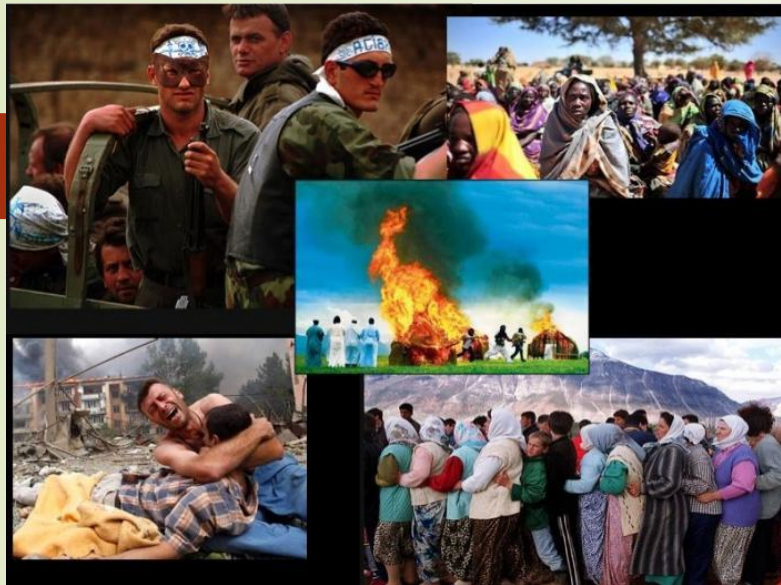
- **УСТРАНЯЕТ ПРОТИВОРЕЧИЯ**
- **ОСЛАБЛЯЕТ НАПРЯЖЕННОСТЬ**
- **СПОСОБСТВУЕТ РАЗВИТИЮ**
- **АКТИВИЗИРУЕТ СОЦИАЛЬНУЮ ЖИЗНЬ**

ДЕСТРУКТИВНЫЕ

- **ПРИВОДИТ К НАСИЛИЮ**
- **РАЗРУШАЕТ ОТНОШЕНИЯ**
- **УХУДШАЕТ СОЦИАЛЬНЫЙ КЛИМАТ**
- **СНИЖАЕТ КАЧЕСТВО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОНФЛИКТЫ





Основной причиной межкультурных конфликтов являются культурные различия. (аксиологические, поведенческие, религиозные и пр.)



ВИДЫ МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОНФЛИКТОВ

- **конфликты между различными этническими группами и их культурами** (армянами и азербайджанцами, грузинами и осетинами, израильтянами и палестинцами и т. Д.);
- **конфликты между религиозными группами, представителями различных религий** (между католиками и протестантами в Северной Ирландии, между православными и униатами на Западной Украине, суннитами и шиитами в исламе);
- **конфликты между поколениями и носителями разных субкультур;**
- **конфликты между традициями и новациями в культуре;**
- **конфликты между различными лингвокультурными сообществами и их отдельными представителями, возникающие вследствие языковых барьеров и интерпретативных ошибок.**

ВВЕДЕНИЕ В ТЕОРИЮ МКК межкультурные конфликты

Официантка спрашивает у приехавшей на Конгресс в немецкий Бамберг англичанки.

Официантка: Чай или кофе?

Англичанка: Чай, пожалуйста.

Официантка: Черный?

Англичанка: Просто нормальный чай.

Официантка: Черный?

Англичанка: Просто нормальный чай!

Официантка: Черный? Черный?!

Англичанка (очень раздраженно): Просто нормальный чай!!! С молоком!

Официантка (облегченно): Спасибо.



ВЫВОД

Общим для всех этих ситуаций является то, что при межкультурной напряженности всегда наблюдается чрезмерное акцентирование различий между культурами, которое, однако, может принимать самые разные формы, в том числе такие, при которых собственно культурная подоплека конфликта часто бывает не видна и не осознается субъектами конфликта как ведущий фактор. Крайне редко конфликтующие субъекты мыслят конфликт как конфликт, связанный с отношением к ценностям и культурным нормам, чаще, даже в тех случаях, когда истинной причиной конфликта являются именно ценностно-нормативные различия, конфликт мыслится участниками как противостояние, вызванное разногласиями по денежным вопросам, вопросам социального статуса, поколенческими различиями и т.д.

ВОПРОС 2. РАЗРЕШЕНИЕ МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОНФЛИКТОВ

Стратегия поведения в конфликте — ориентация личности по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.



СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

СОПЕРНИЧЕСТВО — заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения;

СОТРУДНИЧЕСТВО — позволяет осуществить поиск такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны;

КОМПРОМИСС — предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой стороны;

ПРИСПОСОБЛЕНИЕ — основывается на понижении своих стремлений и принятии позиций оппонента;

ИЗБЕГАНИЕ — участник находится в ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению.

МОДЕЛЬ СТИЛЕЙ МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОНФЛИКТОВ

В современной теории межкультурной коммуникации при решении межкультурных конфликтов используют так называемую модель стилей межкультурных конфликтов (Intercultural Conflict Style model, или ICS model). Эта модель опирается на противопоставление культур по стилям разрешения конфликтов, для характеристики которых используются два признака — прямота и эмоциональность.



По признаку *прямоты* различают две стратегии разрешения конфликтов — прямую и непрямую

Прямая стратегия отдает предпочтение прямым переговорам, эксплицитному вербальному обмену точками зрения, для такой стратегии существенно, чтобы каждая из сторон сформулировала свои озабоченности и видение путей выхода из конфликта. Культуры, отдающие предпочтение прямой стратегии, предпочитают разрешать конфликты путем открытых переговоров.

В культурах, в которых предпочтение отдается **непрямой стратегии**, большее внимание уделяется не тому, что говорят оппоненты, а тому, как они себя ведут, поскольку присутствует общее недоверие вербальному каналу коммуникации. Для непрямых культур разрешение конфликта часто сопровождается вмешательством посредника.

По признаку эмоциональность различают эмоциональную и неэмоциональную стратегию

Эмоциональная стратегия предполагает экстернализацию возникающих во время конфликтных ситуаций эмоций и акцентирование эмоционального дискомфорта, связанного с объектом конфликта. Для такой стратегии разрешение конфликта возможно только путем признания правомочности соответствующего эмоционального состояния оппонента, эмпатического сопереживания ему.

Неэмоциональная стратегия строится на контроле эмоций и недопустимости их проявления в конфликте. Для культур такого стиля необходимый уровень доверия может быть достигнут путем подчеркнуто сдержанного проявления эмоций, поскольку открытое их проявление воспринимается такими культурами как чрезмерное, а потому неискреннее, подозрительное.



СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА



ДИСКУССИЯ



ВОВЛЕЧЕНИЕ



ПРИСПОСОБЛЕНИЕ



ДИНАМИЧЕСКИЙ СТИЛЬ

ВЫВОД

Умение разрешать конфликты в межкультурной коммуникации в значительной степени зависит от умения определять коммуникативный стиль конфликта, свойственный оппонентам, проявлять гибкость в выборе способа разрешения конфликта, искать точки соприкосновения прежде всего не в позициях оппонентов, а в привычном для них способе разрешения конфликтов. Это позволяет создать необходимую основу для дальнейшей коммуникации.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

